



UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE MANABÍ

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TÍTULO:

Control interno a inventarios y su efecto en el manejo físico y control contable-administrativo de un negocio de ferretería. Caso ferretería María Renata de la ciudad de Manta.

AUTORA: Cóndor Domo Diana del Carmen

TUTOR: Ing. Pedro Javier Cedeño Chóez, Mg.

**Facultad De Contabilidad Y Auditoría
Carrera De Contabilidad Y Auditoría**

Manta-Manabí-Ecuador

Enero, 2019

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En atención al Reglamento de Régimen Académico y disposición del consejo de facultad, mediante la cual me designan Tutor, **certifico que**, el presente Trabajo de Titulación realizado por la señorita **Diana del Carmen Cóndor Domo**, estudiante de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, con el tema “Control interno a inventarios y su efecto en el manejo físico y control contable-administrativo de un negocio de ferretería. Caso ferretería María Renta de la ciudad de Manta” ha sido cuidadosamente revisado y, cumple con todos los requisitos establecidos en la normativa pertinente de la Universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí” por lo que apruebo la sustentación.

Manta, 25 de enero de 2019

Ing. Pedro Cedeño Chóez, Mg.

TUTOR

DECLARACIÓN DE AUTORIA

Yo, Diana del Carmen Cóndor Domo, con número de cédula 135054942-2 estudiante de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, declaro que todos los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación con el tema “Control interno a inventarios y su efecto en el manejo físico y control contable-administrativo de un negocio de ferretería. Caso ferretería María Renta de la ciudad de Manta.” Previo a la obtención del título de INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, bajo la supervisión de mi tutor Ing. Pedro Javier Cedeño Chóez, Mg., son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de las citas, por lo que son de mi exclusiva responsabilidad.

Manta, 25 de enero de 2019

Diana del Carmen Cóndor Domo

AUTOR

**APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACION POR EL
TRIBUNAL**

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL DE REVISION Y SUSTENTACIÓN

TITULO, “Control interno a inventarios y su efecto en el manejo físico y control contable-administrativo de un negocio de ferretería. Caso ferretería María Renata de la ciudad de Manta.”

TRABAJO FINAL DE TITULACIÓN

Sometido a consideración del tribunal de Seguimiento y Evaluación, legalizada por el honorable Consejo Directivo como requisito previo a la obtención del título de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

APROBADO POR:

LIC. PEDRO CEDEÑO MENDOZA, MG.

ING. CARMEN GARCÍA ÁLAVA, MG.

ING. SILVANA PÁRRAGA FRANCO, MG.

DEDICATORIA

El presente proyecto de investigación está dedicado:

A Dios

Por su amor infinito, por bendecir y guiar mi vida, por brindarme vida y salud, por otorgarme fuerza, paciencia y esperanza en los momentos de dificultad, y sobre todo por permitir que cumpla ésta meta en compañía de mis seres queridos.

A mis padres

Jaime Cóndor Martínez y Julia Domo Vélez, quienes han guiado mis pasos durante mi andar, por confiar en mí, por darme su apoyo y amor incondicional, por los consejos y valores inculcados y por ser los principales promotores para que yo pueda cumplir mis sueños y alcanzar una meta anhelada durante mis años de estudios académicos.

A mi hermano

Por ser parte importante de mi vida y ejemplo a seguir, por su ayuda, cariño incondicional, y apoyarme en mis momentos de necesidad.

A mi hijo

Por ser mi motor de vida, mi inspiración, y mi razón de superarme y salir adelante. Todos mis esfuerzos son por él y para él.

A mis abuelitos

Alberto Cóndor (QEPD) y Ninfa Vélez (QEPD), por el amor y apoyo que siempre me brindaron, esto también se lo debo a ustedes.

Gracias por todo.

Diana Cóndor Domo

RECONOCIMIENTO

A todos mis apreciados docentes, quienes compartieron su sabiduría, anécdotas y conocimientos en las aulas de mi querida Facultad de Contabilidad y Auditoría durante el transcurso de estos años de mis estudios académicos.

Al Ing. Pedro Cedeño Chóez, mi tutor de tesis, quien compartió sus amplios conocimientos, me asesoró y ayudó con el desarrollo de mi proyecto de investigación.

De manera especial agradezco a la Ferretería María Renata, por permitirme realizar mi proyecto de investigación en tan distinguida empresa, brindándome la oportunidad para el desarrollo del mismo.

A mis compañeros de clases, con quienes compartí gratos momentos en las aulas de clases, son recuerdos que llevaré por siempre en mi corazón.

A mis amistades, quienes hicieron que este largo recorrido sea algo mucho mejor, y por el apoyo que mutuamente nos brindamos para seguir con nuestra formación profesional.

Gracias totales.

Diana Cóndor Domo

SÍNTESIS

El presente proyecto de titulación denominado: “Control interno a inventario y su efecto en el manejo físico y control contable-administrativo de un negocio de ferretería. Caso ferretería María Renata”, nace a partir de la falta de control interno dentro de la ferretería María Renta ubicada en la ciudad de Manta provincia de Manabí, para lo cual se aplicó la investigación bibliográfica y de campo.

Mediante técnicas de recolección de datos, como las entrevistas, encuestas y observación aplicadas al personal de la ferretería María Renata, se pudo obtener información necesaria referente a los procesos de control del área de inventarios, para de esta manera realizar un análisis y determinar las deficiencias que existen a causa de la inexistencia de un sistema de control interno que permita un adecuado manejo de los mismos.

La propuesta de esta investigación estuvo enfocada en el diseño de un manual de procedimientos y funciones, para mejorar la eficiencia del personal y la gestión de los inventarios, el mismo que proporcione posibles soluciones a los problemas existentes en el área de inventarios, y de esta manera permita mejorar los procesos ejecutados diariamente por la ferretería María Renata.

Palabras claves: control interno, inventarios, procesos.

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORIA.....	ii
APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACION POR EL TRIBUNAL.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
RECONOCIMIENTO.....	v
SÍNTESIS.....	vi
INTRODUCCIÓN.....	xii
CAPITULO I.....	1
1. MARCO TEÓRICO.....	1
1.1. Fundamentación Teórica.....	1
Variable Independiente.....	1
1.1.1. Control interno.....	1
1.1.1.1. Definiciones.....	1
1.1.1.2. Tipos de control interno.....	2
1.1.1.3. Componentes de control interno.....	3
1.1.1.4. Elementos de control interno.....	5
1.1.1.5. Objetivos de control interno.....	6
1.1.1.6. Metodología COSO.....	6
1.1.2. Inventario.....	7
1.1.2.1. Definiciones.....	7
1.1.2.2. Tipos de inventarios.....	8
1.1.2.3. Métodos de valoración.....	9
1.1.2.4. Sistemas de inventarios.....	10
Variable Dependiente.....	12
1.1.3. Manejo físico.....	12
1.1.4. Control contable-administrativo.....	13
1.1.4.1. Contabilidad.....	13
1.1.4.2. Tratamiento contable.....	14
1.1.4.3. Control contable.....	15
1.1.4.4. Control administrativo.....	15
1.2. Fundamentación Legal.....	16

1.2.1.	Norma Internacional de Contabilidad- Inventarios (NIC 2).....	16
1.3.	Antecedentes Investigativos.....	16
CAPITULO II.....		22
2.	DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO.....	22
2.1.	Metodología.....	22
2.1.1.	Modalidad de investigación.....	22
2.1.2.	Tipos de investigación.....	23
2.2.	Población y muestra.....	23
2.3.	Técnicas e instrumentos de recolección.....	24
2.4.	Información general de la empresa.....	26
2.5.	Análisis e interpretación de resultados.....	28
2.5.1.	Análisis de la descripción de los procesos que se ejecutan dentro de la Ferretería María Renata.....	28
2.5.2.	Análisis Financiero.....	28
2.5.2.1.	Índices financieros.....	30
2.5.2.1.1.	Rotación de inventarios.....	30
2.5.2.1.2.	Prueba ácida.....	32
2.5.3.	Análisis FODA.....	33
2.5.4.	Resultados de la entrevista.....	34
2.5.5.	Resultado de la Encuesta.....	42
CAPITULO III.....		62
3.	PROPUESTA.....	62
3.1.	Título.....	62
3.2.	Antecedentes de la propuesta.....	62
3.3.	Justificación e importancia.....	62
3.4.	Objetivos.....	63
3.4.1.	Objetivo general.....	63
3.4.2.	Objetivo específicos.....	63
3.5.	Alcance.....	63
3.6.	Análisis de factibilidad.....	63
3.7.	Descripción de la propuesta. (Anexo 7).....	65
3.7.1.	Actividades.....	65
3.8.	Presentación de la propuesta.....	65

3.9. Beneficiarios de la propuesta	65
3.10. Plan de acción	66
CONCLUSIONES	68
RECOMENDACIONES	69
BIBLIOGRAFÍA	70
ANEXOS.....	73

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Componentes de control interno	3
Tabla 2 Elementos básicos de control interno	5
Tabla 3 Población de la ferretería María Renata	23
Tabla 4 Muestra de ferretería María Renata	24
Tabla 5 Cálculo de Rotación de Inventario de ferretería María Renata	31
Tabla 6 Razón ácida.....	32
Tabla 7 Matriz FODA	33
Tabla 8 Entrevista a gerente general	34
Tabla 9 Entrevista a la administradora.....	37
Tabla 10 Entrevista a la Contadora.....	40
Tabla 11 <i>Definición de funciones dentro del área bodega.</i>	43
Tabla 12 <i>Capacitaciones al área de bodega</i>	44
Tabla 13 <i>Controles de inspección a los inventarios</i>	45
Tabla 14 <i>Conteos físicos del inventario</i>	46
Tabla 15 <i>Comparaciones de notas de entradas contra órdenes de compra.</i>	47
Tabla 16 <i>Documentos respaldo de ingreso de mercadería</i>	48
Tabla 17 <i>Despacho de mercadería</i>	49
Tabla 18 <i>Almacenamiento seguro del inventario</i>	50
Tabla 19 <i>Distribución de inventario</i>	51
Tabla 20 <i>Mejora en el proceso de control interno de los inventarios</i>	52
Tabla 21 <i>Definición de funciones dentro del área ventas</i>	53
Tabla 22 <i>Capacitaciones al personal de ventas</i>	54
Tabla 23 <i>Incumplimiento en los despachos de pedidos</i>	55
Tabla 24 <i>Devolución de productos</i>	56
Tabla 25 <i>Productos perchados ordenadamente</i>	57
Tabla 26 <i>Documentos respaldo de ventas</i>	58
Tabla 27 <i>Verificación de producto</i>	59
Tabla 28 <i>Mejora en el proceso de control interno inventario</i>	60
Tabla 29 <i>Plan de acción</i>	66
Tabla 30 <i>Selección y evaluación de proveedores.</i>	10
Tabla 31 <i>Proceso de compra de mercadería</i>	11
Tabla 32 <i>Proceso de despacho.</i>	12
Tabla 33 <i>Proceso de registro de comprobantes de venta.</i>	13
Tabla 34 <i>Proceso de almacenamiento y custodia</i>	14
Tabla 35 <i>Proceso de toma física de inventarios</i>	15
Tabla 36 <i>Rotación de inventarios</i>	16
Tabla 37 <i>Asiento baja inventario</i>	18
Tabla 38 <i>Ubicación de inventarios.</i>	18

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i> Definición de funciones dentro del área bodega.	43
<i>Figura 2</i> Capacitaciones al área de bodega.....	44
<i>Figura 3</i> Controles de inspección a los inventarios.....	45
<i>Figura 4</i> Conteos físicos del inventario.....	46
<i>Figura 5</i> Comparaciones de notas de entradas contra órdenes de compra.....	47
<i>Figura 6</i> Documentos respaldo de ingreso de mercadería.....	48
<i>Figura 7</i> Despacho de mercadería.....	49
<i>Figura 8</i> Almacenamiento seguro del inventario.....	50
<i>Figura 9</i> Distribución de inventario.....	51
<i>Figura 10</i> Mejora en el proceso de control interno de los inventarios.....	52
<i>Figura 11</i> Definición de funciones dentro del área ventas.....	53
<i>Figura 12</i> Capacitaciones al personal de ventas.....	54
<i>Figura 13</i> Incumplimiento en los despachos de pedidos.....	55
<i>Figura 14</i> Devolución de productos.....	56
<i>Figura 15</i> Productos perchados ordenadamente.....	57
<i>Figura 16</i> Documentos respaldo de ventas.....	58
<i>Figura 17</i> Verificación de producto.....	59
<i>Figura 18</i> Mejora en el proceso de control interno inventario.....	60
<i>Figura 19</i> <i>Procesos gestión de inventarios</i>	9

INTRODUCCIÓN

La base de toda empresa comercial es el control de los productos que entran y salen; he aquí la importancia del manejo del inventario por parte de la misma. Este manejo permitirá a la empresa mantener el control oportuno y conocer al final del periodo, un estado confiable de la situación económica real de la empresa. Actualmente existen muchas empresas dedicadas a la comercialización de artículos de ferretería, las cuales en gran parte realizan procedimientos de forma empírica y por lo general la mayoría de estas empresas ferreteras no cuentan con un control adecuado sobre los inventarios que posee.

Esta investigación está enfocada a impulsar un control interno adecuado y eficiente aplicable al componente Inventario, el cual tendrá efecto en la mejora del manejo físico y control contable-administrativo de la ferretería María Renata de la ciudad de Manta.

El problema principal es la inexistencia de control interno de inventarios. Dentro de La ferretería María Renata existen falencias relacionados con los inventarios, como falta de actualización del stock, no existe control de las existencias de la mercadería, no se realizan procedimientos contables correctos para dar de baja a un producto en mal estado, ni llevan una revisión recurrente de las entradas y salidas de documentos, asimismo el inventario no se encuentra correctamente ubicado y separado por tipos de productos, todo esto se atribuye a que no se encuentran definidos procedimientos de inventario y, a la vez responsabilidades y funciones del personal que permita mejorar la calidad y optimización de recursos en función de los inventarios.

La investigación tiene como objetivo principal presentar el diseño de un manual de control interno aplicable al componente inventario, propicio para mejorar el manejo físico y el control contable-administrativo de la ferretería María Renata de la ciudad de Manta, de acuerdo a la problemática planteada.

Así mismo planteamos la hipótesis de que, con la aplicación de procedimientos de control interno en los inventarios, la empresa ferretería María Renata mejorará el manejo físico y el control contable-administrativo de su inventario.

Las variables conceptuales de la investigación están comprendidas, por una variable independiente denominada control interno a inventarios, y la variable dependiente denominada manejo físico y control contable-administrativo.

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó la modalidad bibliográfica, cuyo trabajo se centró en investigar y documentar de manera organizada la información obtenida en libros, artículos científicos de revistas, y documentos tanto físicos como digitales, seguido se desarrolló una investigación de campo en el área de inventarios de la ferretería María Renata, a través de técnicas de recolección de información aplicada al personal administrativo, contable y operacional y, además se realizó una investigación descriptiva que permitió conocer los comportamientos y situaciones a través de una descripción real y precisa de las actividades, procesos, y perfil de los empleados de la empresa.

Se ejecutaron técnicas de recolección de información, mediante entrevistas aplicadas al gerente general-propietario, administradora y contadora de la ferretería María Renata, y encuestas aplicadas al personal de ventas y bodega, las preguntas elaboradas en dichos instrumentos están basadas en los procesos de control del inventario

La propuesta de esta investigación presenta el diseño de un manual de procedimientos y funciones, para mejorar la eficiencia del personal y la gestión de los inventarios, el mismo que proporcione posibles soluciones a los problemas existentes en el área de inventarios, y de esta manera permita mejorar los procesos ejecutados diariamente por la ferretería María Renata.

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1. Fundamentación Teórica

Variable Independiente

1.1.1. Control interno

1.1.1.1. Definiciones

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración. (Estupiñán, 2015, p.19)

En consecuencia, el control interno es el conjunto de procedimientos que tiene la empresa, para asegurar la protección de sus activos, garantizar información confiable de los movimientos que se efectúan diariamente, y verificar el cumplimiento de las políticas administrativas establecidas, además ayuda a evitar el cometimiento de errores y fraude respecto a la información reflejada en sus estados financieros.

Según Mantilla (2013) “COSO define el control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y demás personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización” (p.15).

Por lo tanto, la responsabilidad de la ejecución del control interno recae sobre los directivos y cada uno de los empleados que laboran en la empresa, ya que mediante la adecuación de procedimientos y medidas de control permite que cumplan con cada una de sus actividades en el marco de las directrices establecidas, y siendo así se logrará alcanzar en mayor grado eficiencia en cada una de sus operaciones, eficiencia que se verá traducida en información confiable, razonable y exacta.

Entonces, Ricard (2017) nos confirma:

El control interno es el conjunto de acciones interrelacionadas, sistemáticas y continuas, integradas a los procesos y actividades, con un enfoque de mejoramiento continuo, efectuadas por la dirección y el resto del personal de una entidad con vistas a garantizar el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales con una seguridad razonable. (p.15)

1.1.1.2. Tipos de control interno

Si bien mencionamos anteriormente, el control interno es el conjunto acciones interrelacionadas que funciona como un todo integrado a cada uno de los procesos y actividades de la empresa. Por lo tanto, el AICPA (Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados) en su definición de control interno decidió dividirlo en dos componentes: control administrativo y control contable.

El control administrativo comprende el plan de la organización adoptado por la empresa, seguido de procedimientos claramente establecidos, los cuales están asociados con los procesos de decisión y autorización de las operaciones por parte de la administración, con el fin de contribuir al cumplimiento de los objetivos programados, y siendo éste el punto de partida para establecer un control contable para las operaciones. El control contable abarca aquellos procedimientos y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la confiabilidad de la información financiera en conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados, a través de registros contables exactos, razonables y oportunos. Este tipo de control busca que todas las transacciones se ejecuten de acuerdo con autorizaciones otorgadas por la administración. (Mantilla, 2013)

Por lo general, estos dos controles en muchas ocasiones se entremezclan, esto es debido a que ambos tienen una gran importancia por la veracidad que brindan a todas las operaciones de la empresa. El control interno contable se encarga de brindar fiabilidad y validez de los registros contables, pero también debe existir un control administrativo que lo complementa, ya que es necesario de la definición de políticas establecidas por la

empresa para que se puedan llevar a cabo los controles y procedimientos contables adecuados.

1.1.1.3. Componentes de control interno

El control interno comprende cinco componentes interrelacionados, los cuales se encuentran integrados en cada uno de los procesos de la empresa.

Tabla 1 Componentes de control interno

COMPONENTE	DETALLE
Ambiente de control	Es el principal componente dentro de una empresa, ya que en base a éste accionan los otros componentes. Este componente radica en el asentamiento de un clima organizacional en el cual se inflencie a todo el personal a desarrollar una cultura de control en el desempeño de sus actividades, esto a través de una estructura organizativa adecuada, delegación de funciones, establecimiento de políticas, prácticas de recursos humanos e impartición de valores éticos y disciplina.
Evaluación de riesgos	Consiste en las técnicas y mecanismos para identificar, analizar, y manejar los posibles riesgos que giran entorno a las operaciones internas y externas de la empresa, así mismo a la identificación de los cambios que hubieren dentro de sus procesos, con el objetivo de encontrar soluciones y mejorar las falencias que dan cabida a la existencia de estos riesgos. Las técnicas que se utilizan para la evaluación de riesgos son: El análisis FODA, análisis GESI, las cinco Fuerzas de Portero, entre otras.
Actividades de control	Se refiere a aquellas actividades basadas en políticas y procedimientos establecidos, que realiza la junta directiva, la administración y demás personal de la empresa para verificar que

	<p>el cumplimiento de las actividades asignadas se cumpla a cabalidad. Las actividades de control son esenciales no solo porque implica la manera de realizar las tareas correctamente, sino debido a que ayuda a obtener en mayor grado el logro de los objetivos empresariales. Las actividades de control pueden ser manuales o computarizadas, administrativas u operacionales, generales o específicas, preventivas o detectivas.</p>
<p>Información y comunicación</p>	<p>Se basa en la obtención de información confiable y oportuna para la correcta toma de decisiones, para ello debe existir canales de comunicación adecuados entre cada uno de los niveles de la empresa. La información pertinente debe ser identificada, capturada y comunicada al personal en la forma y dentro del tiempo indicado, que le permita cumplir con sus responsabilidades. Todo el personal debe recibir un claro mensaje de la alta gerencia de sus responsabilidades sobre el control de sus actividades.</p>
<p>Supervisión y seguimiento</p>	<p>La supervisión es el proceso diseñado para verificar la calidad y efectividad del sistema de control interno de la entidad, por lo tanto la gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control. La evaluación debe conducir a la identificación de los controles débiles, insuficientes o innecesarios, para promover con el apoyo decidido de la gerencia, su robustecimiento e implantación. El seguimiento es la evaluación continua que se ejecuta para determinar si la eficacia del diseño y la operación de la estructura de control interno está funcionando de acuerdo a lo planeado y que se modifica cuando es necesario.</p>
<p>Fuente: Estupiñán Gaitán, 2015, p. 28 Elaboración: Diana Córdor Domo</p>	

1.1.1.4. Elementos de control interno

Constituyen elementos del control interno los elementos de organización, sistemas y procedimientos, idoneidad del personal y supervisión.

Tabla 2 Elementos básicos de control interno

Elementos	Detalle
Organización	Un plan lógico y claro de las funciones organizacionales que establezca líneas claras de autoridad y responsabilidad para las unidades de la organización y para los empleados, y que segregue las funciones de registro y custodia.
Sistemas y procedimientos	Un sistema adecuado para la autorización de transacciones y procedimientos seguros para registrar sus resultados en términos financieros.
Personal	El personal de la empresa debe estar capacitado y tener la experiencia necesaria para cumplir con sus responsabilidades de manera correcta. Promover Normas de calidad y comunicarlas al personal, así mismo las prácticas sanas y seguras para la ejecución de las funciones y obligaciones de cada unidad de personas, dentro de la organización.
Supervisión	Una efectiva unidad de auditoría independiente, hasta donde sea posible y factible, de las operaciones examinadas o procedimientos de autocontrol en las dependencias administrativas y de apoyo logístico.

Fuente: Estupiñán, 2015, p. 19-20
Elaboración: Diana Córdor Domo

1.1.1.5. Objetivos de control interno

El marco integrado COSO III establece tres objetivos básicos: el primero esta relacionados con la operatividad referida a la efectividad y eficiencia de las operaciones y a la protección de los activos ante posibles pérdidas; el segundo corresponde al objetivo de información representado por toda la información en general tanto interna como externa y abarca los elementos de oportunidad, confiabilidad y transparencia; y el tercer objetivo es el de cumplimiento el cual se refiere al acatamiento de la leyes y normas a las que está sujeta la entidad. (Morales, 2017, p. 106)

Por lo tanto, el control interno buscar alcanzar tres objetivos principales, la eficiencia y eficacia de las operaciones de la empresa, la confiabilidad de la obtencion de informacion y el cumplimientos de normas, politicas y disposiciones legales.

1.1.1.6. Metodología COSO

El Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), en 1992 publicó el Marco integrado de control interno original que es considerado como el marco guía para diseñar, implementar, desarrollar y evaluar la efectividad del control interno en las organizaciones. (Morales, 2017, p. 105)

Respecto a lo citado anteriormente, se añade que el informe COSO fue emitido a raíz del surgimiento de problemáticas relacionadas con el deficiente control en las operaciones de las organizaciones y las múltiples noticias de escándalos que circulaban en los medios de comunicación por el cometimiento errores y fraudes.

En consecuencia, se decidió atender las necesidades de la alta gerencia a través de la creación de un informe llamado COSO, el cual está basado en un conjunto de principios y procedimientos que permite guiar a la organización en temas de control para lograr mitigar las deficiencias en sus procesos y asegurar información confiable.

1.1.2. Inventario

1.1.2.1. Definiciones

Los inventarios son bienes o unidades que mantiene la empresa para la ejecución de sus actividades de producción y comercialización y, para muchas empresas representa el activo más significativo puesto que en ellos radica la mayor parte de su inversión, de tal manera que para una empresa comercial es la base fundamental para coexistir en el ambiente empresarial, es decir que es la razón de su existencia. Por ello, Expósito y Gonzáles (2014) enfatizan que:

“El inventario representa uno de los activos más importantes y de mayor peso específico en mucha de las empresas; además, constituye la mayor parte de las fuentes de ingresos, de modo que influye significativamente en el resultado de un período” (p. 22).

La Norma Internacional de Contabilidad 2 Inventarios (NIC 2, en adelante) en el párrafo 6, indica que los Inventarios son activos:

- (a) mantenidos para ser vendidos en el curso normal de la operación;
- (b) en proceso de producción con vistas a esa venta; o
- (c) en forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción, o en la prestación de servicios.

“El inventario constituye las partidas del activo circulante que están listas para su venta, es decir, toda aquella mercancía que posee una empresa en su almacén valorada al precio de costo para su venta” (Mendoza y Ortiz, 2016, p. 7).

Cruz (2017) añade que, un inventario sea cual sea la naturaleza de lo que contiene, consiste en un listado ordenado y valorado de productos de la empresa. El inventario, por tanto, ayuda a la empresa al aprovisionamiento de sus almacenes y bienes ayudando al proceso comercial o productivo, y favoreciendo con todo ello la puesta a disposición del producto al cliente. (p. 10)

Como se ha demostrado, los inventarios son aquellos artículos que se encuentran almacenados en bodega, ya sea para ser consumidos en los procesos de fabricación o para posteriormente ser vendidos, siendo el componente de mayor importancia para la empresa, podría decirse en otras palabras que es el corazón de la empresa, ya que es el que proporciona utilidades, por lo que requiere de una adecuada contabilidad y de la adopción de medidas de control.

1.1.2.2. Tipos de inventarios

El término inventario hace referencia a todos aquellos materiales que mantiene la empresa, ya sea para ser utilizados en los procesos de producción o para su posterior venta y, por consiguiente, según sus características se los divide de la siguiente manera:

El inventario de materias primas es aquel que se encuentra constituido por elementos necesarios básicos para el proceso productivo de la empresa. Se catalogan como materias primas a todos los elementos extraídos de la naturaleza que necesitan de un proceso de transformación para ser convertidos bien en componentes o en los productos finales en sí. (Cruz, 2017, p. 28). De acuerdo con Marín (2014), este tipo de inventario solo se presenta en las empresas manufactureras y de transformación. (p. 31)

“Inventario de productos en curso o en proceso, son aquellos que se encuentran semielaborados y esperan en determinadas zonas del almacén a su incorporación al proceso productivo para la elaboración del producto final” (Cruz, 2017, p. 32).

Inventario de productos terminados, son aquellos donde se contabilizan todos los productos que, una vez que han salido del proceso de producción y pasados todos aquellos controles de calidad, son destinados a la venta al cliente final. Por tanto, estos productos terminados son el objeto fundamental del proceso de producción de la empresa y del que realizan su principal actividad económica. (Cruz, 2017, p. 31)

“Inventario en Tránsito, se utilizan con el fin de sostener las operaciones para abastecer los conductos que ligan a la compañía con sus proveedores y sus clientes,

respectivamente. Existen porque el material debe de moverse de un lugar a otro” (Gil, 2008, p. 19).

“Inventario en Consignación, es aquella mercadería que se entrega para ser vendida pero el título de propiedad lo conserva el vendedor” (Gil, 2008, p. 20).

De acuerdo a la actividad económica de la empresa, será el tipo de inventario que utilicen, esto es debido a que una empresa de fabricación o manufacturera tendrá entre sus inventarios todos los anteriormente mencionados, mientras que una empresa de comercialización se basará únicamente en la compra de los inventarios terminados porque éstos ya están listos para la venta.

1.1.2.3. Métodos de valoración

Para empezar, los métodos de valoración de inventario son herramientas utilizadas con el fin de determinar el valor de las mercancías almacenadas en unidades monetarias, debido a que generalmente su precio unitario de adquisición varía y, es ahí donde surge la necesidad de aplicar diferentes métodos que permitan conocer el costo de lo vendido bajo algunas deducciones.

Existen varios métodos, pero básicamente se establecen tres principales para la valuación de los inventarios en empresas comerciales, los cuales son el método de primeras entradas, primeras salidas (PEPS), método de últimas en entrar primeras en salir (UEPS) y el método del costo promedio ponderado.

Cada empresa en el marco de sus objetivos económicos, deberá elegir el método más conveniente para valorar monetariamente sus inventarios. A continuación se describen los métodos de valoración:

El Método de primeras entradas, primeras salidas (PEPS), los costos de la mercadería vendida se asignan en el mismo orden en el que se incurrió en ellos. Es decir, lo primero que se compra es lo primero que sale para la venta. Solo hay unidades y costo total, no se mantiene un control de costo unitario (Herz, 2018, p. 214), por tal motivo los inventarios están valuadas al costo de los últimos precios de

adquisición, y el costo de ventas queda valuado al costo de las primeras compras del periodo contable. Cuando existe la época de inflación, el inventario queda sobrevaluado, ya que tiene precios de compra recientes, y el costo de venta queda valuado a precios anteriores; esto afectará los resultados, produciendo una mayor utilidad. (Mendoza y Ortiz, 2016, p. 215)

Método de últimas entradas y primeras salidas (UEPS) (No válido bajo NIIF), este método supone que las últimas mercancías que entraron a formar parte del inventario son las primeras en venderse. Esto quiere decir que el inventario final está representado por las primeras entradas y, por lo tanto, está valuado a precios de adquisición antiguos. Las mercancías vendidas y que se encuentran en el costo de ventas representan las últimas compras del periodo y están valuadas a los últimos precios de adquisición. En una época de alza de precios, el costo de ventas queda valuado a costos recientes, lo que afecta los resultados, reduciendo la utilidad, mientras que el inventario queda valuado a costos más antiguos, es decir, a un valor menor que el del precio de mercado. (Mendoza y Ortiz, 2016, p. 216)

Método del costo promedio, pondera el costo unitario durante un período determinado de cada artículo del inventario. Si el costo unitario de las compras sube o baja durante el lapso, se calcula un nuevo promedio de dichos costos dividiendo los costos de las unidades totales en UM entre el número de unidades totales (Q) del inventario. (Herz, 2018, p. 213)

Mendoza y Ortiz (2016) argumentan: “en épocas donde los cambios de precios no son bruscos, este método limita las distorsiones de los precios en el corto plazo, ya que normaliza los costos unitarios en el período” (p. 218).

1.1.2.4. Sistemas de inventarios

Un aspecto sustancial para la existencia de un adecuado control en los inventarios, es la ejecución de sistemas de registros de inventarios que proporcionen información contable constante y exacta sobre la existencia de artículos que se encuentran almacenados.

Básicamente se utilizan dos sistemas, el sistema de inventario periódico y el sistema de inventario perpetuo o permanente.

En el sistema de inventarios perpetuo o permanente, el registro es continuo y diario para cada artículo del inventario, cada entrada y salida de almacenes se registra y actualiza el saldo de la cuenta. Es útil para preparar estados financieros intermedios, ya que puede determinarse el costo del inventario final y el costo de venta en cualquier momento. (Herz, 2018, p. 210)

Mendoza y Ortiz (2016), agregan que el sistema de inventario permanente muestra de manera permanente la mercancía disponible en el inventario y permite desarrollar un adecuado control sobre las existencias por parte de los administradores. Bajo este sistema, el costo de ventas se determina cada vez que se realiza una venta. Este sistema ha sido ampliamente utilizado por las empresas comerciales, especialmente los almacenes de cadena. (p. 233)

En consecuencia de lo expuesto antes, se deduce que si la empresa desea conocer el inventario existente al final de cada mes, no es necesario realizar un control físico justo en ese momento, debido a que el sistema de registro permanente actualiza el inventario cada que se ejecuta una entrada y salida de mercadería.

En el sistema de inventarios periódico no se mantiene un registro continuo del mismo. Se determina a partir de un inventario físico que se toma al cierre del periodo, obteniendo el costo de ventas por diferencia. El costo unitario se aplica finalmente al inventario disponible a fin de obtener el saldo de existencias. (Herz, 2018, p. 211)

Mendoza y Ortiz (2016), añaden que:

El sistema periódico es conocido también como sistema físico porque se apoya en el conteo físico real del inventario. Para usar el sistema periódico con efectividad, el propietario debe tener la capacidad de controlar el inventario mediante la inspección visual. Este sistema de inventario, conocido también como juego de inventarios, es

recomendable para empresas como supermercados, farmacias, ferreterías, tiendas, entre otros. (p. 210)

El costo de ventas bajo el sistema de inventario periódico se determina mediante la siguiente ecuación:

$$\text{Inventario inicial} + \text{Compras} - \text{Devoluciones en compra} = \text{Mercadería disponible para la venta} - \text{Inventario final} = \text{Costo de venta.}$$

De esta manera, el sistema de registro periódico se caracteriza por el conteo físico que se realiza a los inventarios al final del periodo, el cual es utilizado mayormente por empresas cuyas ventas de artículos son de alta circulación, debido a esto solo registran las ventas realizadas en su momento y deciden esperar hasta el cierre del ejercicio para ejecutar una toma física de la mercadería existente y en base a esto determinar el costo de su inventario final y a su vez el costo de ventas. Adicionalmente las empresas que mantienen artículos con bajos costos optan también por este sistema, puesto que les resulta costoso mantener registros continuos del inventario.

Variable Dependiente

1.1.3. Manejo físico

Las empresas dedicadas a la comercialización de bienes deben tener en cuenta que el inventario que mantienen almacenados se convierte en pieza primordial para el desarrollo de sus actividades y por esa razón surge la necesidad de su apropiado manejo y cuidado físico. Guerrero y Galindo (2014) consideran:

La base de toda empresa comercial es la compra y venta de bienes, de aquí la importancia del manejo de los inventarios. Un buen manejo físico permitirá a la empresa mantener el control oportuno y adecuado, así como también conocer, al final del periodo contable o del ejercicio fiscal, un documento confiable de la situación económica de la empresa. (p. 7)

Así mismo, Cruz (2017) afirma: “desde el punto de vista físico, requieren de un recuento fijado en el inventario, su custodia, mantenimiento y manipulación de forma adecuada y correcta para su conservación en perfecto estado para la venta o incorporación al proceso de fabricación” (p. 11).

El manejo inadecuado de los inventarios y de almacén, al igual que la adquisición de productos en el momento y cantidad incorrecta, incurren siempre en el aumento de costos y la disminución de beneficios, necesitando incluso un mayor esfuerzo de parte del personal para obtener una rentabilidad reducida. (FIAEP, 2014, p. 9)

En definitiva, el adecuado manejo físico de Inventarios, debe iniciarse desde su adquisición hasta su almacenamiento, asegurando que se encuentren en buenas condiciones, debe realizarse como una acción integral y con una metodología que asegure su éxito final. Además, es esencial realizar un recuento físico de los inventarios que se encuentran almacenados con la intención de verificar si coinciden con el inventario contable que mantiene registrado la empresa.

1.1.4. Control contable-administrativo

1.1.4.1. Contabilidad

Las empresas que mantienen una actividad económica activa se encuentran en la necesidad de llevar registros contables, resumen y análisis de todas las operaciones que se efectúan entorno a sus actividades, de modo que el resultado de su información contable debe ser claro, coherente y pertinente frente a la continua necesidad de toma de decisiones. Vite (2017), menciona:

La contabilidad es una técnica que se utiliza para el registro de las operaciones que afectan económicamente a una entidad y que produce sistemática y estructuradamente información financiera. Las operaciones que afectan económicamente a una entidad incluyen las transacciones, transformaciones internas y otros eventos. (p. 5)

De acuerdo con Mendoza y Ortiz (2016), la contabilidad es un sistema de información integrado a la empresa, que permite identificar clasificar, registrar, resumir, interpretar, analizar y evaluar, en términos monetarios, las operaciones y transacciones económicas de una empresa con miras a ofrecer información útil, veraz, oportuna y eficiente a todos los interesados. (p. 5)

El objetivo de la contabilidad es obtener, ordenar y comunicar información útil para la oportuna toma de decisiones de los diferentes públicos interesados en la situación financiera de una organización. Son públicos interesados: los accionistas, los acreedores, el gobierno, los clientes, etcétera. (Herz, 2018, p. 15)

En conclusión, La contabilidad para los inventarios forma parte muy importante para los sistemas de contabilidad, ya que los registros contables de los movimientos de inventarios deben ser fiables, razonables y exactos para que pueda ayudar a la correcta toma de decisiones por parte de los administradores de la empresa.

1.1.4.2. Tratamiento contable

Resulta de trascendental importancia para las empresas el tratamiento ligado con los inventarios que posee bajo su control. Al respecto, la NIC 2: Inventarios nos brinda las pautas necesarias para el tratamiento contable de los inventarios, respecto a la determinación y reconocimiento de su costo, así como al tratamiento de cualquier deterioro que disminuya su valor en libro.

1.1.4.2.1. Desvalorización

Según lo señalado en el anexo I del Plan Contable General Empresarial (PCGE), es la pérdida de valor de activos, que se debe reconocer en los Estados Financieros, en tanto, de manera general, los flujos de entrada de beneficios económicos esperados, asociados a esos activos, son menores que los valores que se arrastran en libros. Por otra parte, los métodos para su reconocimiento difieren, según se trate de activos disponibles, realizables o inmovilizados. (Arias, 2015, p. 5)

En pocas palabras, la desvalorización de inventarios ocurre cuando los bienes que están destinados para la venta pierden su valor, por tal motivo se debe realizar un reconocimiento a la disminución de su valor económico y, registrarlo en los libros de contabilidad.

1.1.4.2.2. Valor Neto Realizable

El costo de los inventarios puede no ser recuperable en caso de que los mismos estén dañados, si han devenido parcial o totalmente obsoletos, o bien si sus precios de mercado han caído. Asimismo, el costo de los inventarios puede no ser recuperable si los costos estimados para su terminación o su venta han aumentado. La práctica de rebajar el saldo, hasta que el costo sea igual al valor neto realizable, es coherente con el punto de vista según el cual los activos no deben registrarse en libros por encima de los importes que se espera obtener a través de su venta o uso. (NIC 2, 2005, párrafo 28)

1.1.4.3. Control contable

Es la actividad que realiza procedimientos de control para comprobar la veracidad y exactitud de los registros contables. Por ello, Aguirre (2005) afirma: “El control interno contable son los controles y métodos establecidos para garantizar la protección de los activos y la fiabilidad y validez de los registros y sistemas contables” (p. 189).

Navarro, López , y Pérez (2017) definen: “El control contable de una empresa resulta de suma importancia, ya que permite el registro de todas las operaciones, proporcionando información confiable y oportuna, para la toma de decisiones administrativas en su gestión” (p. 46)

1.1.4.4. Control administrativo

El control administrativo permite garantizar que las operaciones de una empresa se estén efectuando acorde a normas, procedimientos y políticas establecidas, a fin de lograr los objetivos propuestos. Aguirre (2005) precisa que: “El control administrativo son los

procedimientos existentes en la empresa para asegurar la eficiencia operativa y el cumplimiento de las directrices definidas por la Dirección”. (p. 189)

La importancia del control administrativo radica en que el solo hecho de establecer planes y objetivos, o que los subordinados acepten los objetivos, no es garantía de que las acciones necesarias para lograrlos se hayan instrumentado o cumplido como se esperaba; por lo tanto, el administrador eficaz necesita hacer seguimientos para asegurarse de que las acciones que se supone que otros deben hacer, se hagan, ya que los objetivos deben cumplirse de manera adecuada. (Tapia, 2016, p. 40)

“El Control administrativo, es aquel que permite asegurar la eficiencia de las operaciones y el cumplimiento de las políticas de la gerencia de un ente económico” (García, 2016, p. 285)

En síntesis, para garantizar la correcta ejecución de las actividades de la empresa es preciso realizar un seguimiento que asegure que las acciones que realiza el personal se hagan como debe de ser, siguiendo procedimientos y políticas establecidos.

1.2. Fundamentación Legal

1.2.1. Norma Internacional de Contabilidad- Inventarios (NIC 2)

El principal fundamento legal que se aplicará para apoyar esta investigación es la Norma Internacional de Contabilidad 2, conocida como la NIC 2.

Esta Norma prescribe el tratamiento contable de los inventarios, el coste que debe reconocerse como un activo, suministra una guía práctica para la determinación de ese coste, así como para el posterior reconocimiento como un gasto del ejercicio, incluyendo también cualquier deterioro que rebaje el importe en libros al valor neto realizable. (NIC 2, 2005, párrafo 1)

1.3. Antecedentes Investigativos

Para el presente proyecto de investigación se consideró como antecedentes, proyectos de grado relacionados al diseño de control interno a inventarios. Los

antecedentes que se citan a continuación, proporcionan a la investigación una base teórica que sustenta el problema objeto de estudio.

Crespo y Suárez (2014) en su proyecto de tesis “Elaboración e implementación de un sistema de control interno, caso Multitecnos S.A. de la ciudad de Guayaquil para el período 2012- 2013”, manifestaron que:

Multitecnos S.A. carece de un sistema de control interno que le permita analizar permanentemente las normas, políticas y procedimientos establecidos por la gerencia, volviéndola vulnerable en el desarrollo de sus operaciones, aumentando el riesgo de fraudes y disminuyendo la salvaguarda de los recursos que posee.

Por ello la implementación de un sistema de control interno se convierte en la herramienta primordial que permitirá optimizar los recursos a través de la revisión pertinente y constante de la ejecución de los controles, minimizando el deterioro financiero, el riesgo de fraude y el pago excesivo de impuestos. Logrando mantener y presentar información fiable por medio de las cifras de los estados financieros, obteniendo un mejor nivel de rentabilidad. Una vez efectuada la investigación los autores llegan a la siguiente conclusión:

La empresa no dispone de un sistema de control interno adecuado a sus necesidades de manera que le permita desarrollar sus actividades de forma apropiada, y los empleados desconocen los procesos administrativos correctos que se deben seguir para el eficaz cumplimiento de cada actividad dentro de la empresa. Por ello, la aplicación de un apropiado modelo de control interno permitirá que cada uno de los empleados realicen sus actividades de manera correcta, y de esta forma posibilita que cada uno de los procesos se ejecuten de manera eficiente y eficaz.

Haciendo referencia a la conclusión emitida por los autores de la tesis se puede decir que un eficiente control interno aplicado en la empresa Multitecnos S.A. permitirá que los mecanismos de control se implementen, y así todos los departamentos de la empresa apliquen los procesos ya establecidos de manera eficiente y eficaz con el objetivo de reducir los riesgos que se puedan presentar, como consecuencia se reducirá las erróneas

aplicaciones que comúnmente los empleados cometen por la falta de un control interno y salvar de las irregularidades que se pueden ocasionar.

López (2010) en su proyecto de investigación “Diseño de un sistema de control interno de inventarios en la ferretería Lozada” expresa que:

La empresa ferretería Lozada, ubicada en la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas, durante años se ha dedicado a la compra y venta de productos de ferretería, la misma que nunca ha tenido un sistema para controlar sus inventarios, provocando que las existencias físicas no coincidan con lo que debería haber según documentos, el mismo que ocasiona el desconocimiento del valor real de los inventarios.

Por lo que el diseño de un control de inventarios podría dar solución a dichas situaciones y optimizar sus recursos, de forma que los clientes obtengan una mejor atención acorde, eficiente y por ende una mayor satisfacción en sus necesidades. Por lo tanto, la empresa ferretera “Lozada” necesita mejorar su control de inventarios mediante técnicas lo que ayudará al cumplimiento de los objetivos que se plantee. Una vez efectuada la investigación el autor concluye:

No existe un control permanente a nivel de inventarios en lo referente a las entradas y salidas de mercadería, no se realiza una constatación física periódica de la mercadería, se han presentado en varias oportunidades irregularidades en el cuadro de inventarios en libros y a nivel físico. Es por esto que, la aplicación de un manual de normas y procedimientos permitirá dar solución a los problemas que se han presentado en función a la mercadería en la ferretería Lozada.

Haciendo referencia a la conclusión emitida por el autor del proyecto de investigación, se puede decir que control interno nace de la necesidad de reducir errores y de la búsqueda del cumplimiento de políticas que permitan salvaguardar los activos de la empresa, y obtener una seguridad razonable sobre la información contable, para así tomar decisiones correctas para la empresa y cumplir las metas planteadas; permitiendo a la vez planificar, verificar y controlar las actividades cotidianas que se desempeñan en una empresa.

Carrasco (2015) en su proyecto de investigación “El control de inventarios y la rentabilidad de la ferretería ferro metal el ingeniero”, expresa lo siguiente:

La ferretería no codifica la mercadería, por lo que ocasiona una pérdida de las existencias, ocasionando pérdidas económicas, así como también la inaplicación de la baja de inventarios ha ocasionado una excesiva mercadería sin rotación que perjudican a la empresa, además de no contar con un personal idóneo en bodega.

Motivo por el cual, la aplicación de control de inventarios eficiente permitirá que la ferretería Ferro metal el Ingeniero genere una investigación directa sobre sus inventarios mediante evaluaciones periódicas, permitiendo realizar un examen sobre las operaciones que realiza la ferretería, con el propósito de mantener su economía estable. Contar con un adecuado control interno de inventarios, es importante, ya que la empresa obtendrá inventarios cuadrados, y útiles que ayuden a incrementar la rentabilidad en función de los beneficios obtenidos, en el ejercicio económico. Una vez efectuada la investigación el autor llega a la siguiente conclusión:

En la empresa Ferro metal el Ingeniero, no se ha aplicado un adecuado control de inventarios, afectando a la determinación de procedimientos bajo normativas contables, las existencias se valoran incorrectamente. No se ha aplicado un modelo de control interno de inventarios acorde a las necesidades de la empresa, por lo que las inconsistencias en los saldos ha limitado a la empresa determinar la razonabilidad de la información presentada en estados financieros vs auxiliares de inventarios. Por tal motivo se cree conveniente la aplicación de un modelo de control interno que permita reducir errores administrativos y contables.

Se concluye que es necesario la aplicación de un modelo de control de inventarios, el mismo que ayude a mejorar el control interno de este componente fundamental para la actividad económica de la empresa, de tal manera que permita luego de llevar un adecuado registro y control incrementar la utilidad de la empresa Ferro metal el Ingeniero.

Salazar y Villamarín (2011) en su tesis de grado “Diseño de un sistema de control interno para la empresa Sanbel Flowers Cía. Ltda. ubicada en la parroquia Aláquez del cantón Latacunga, para el período económico 2011” manifestaron lo siguiente:

La empresa Sanbel Flowers Cía. Ltda. no cuenta con un sistema de control interno que le permita el desarrollo de sus actividades de forma adecuada; se ha detectado deficiencias en la segregación de tareas, debido a la inexistencia de un manual de funciones así como de un manual de procedimientos que detallen claramente las principales actividades a realizar en cada puesto de trabajo, y la secuencia a seguir para el buen desenvolvimiento de la administración.

En virtud del inconveniente mencionado, la presente investigación tiene como finalidad mejorar los procesos administrativos y financieros que desarrolla la empresa, a través del diseño de un sistema de control interno, en el cual se detalle de forma clara y ordenada las funciones, procedimientos y políticas a seguir en la institución, para que ayuden alcanzar la eficiencia, eficacia, efectividad y economía en el uso de sus recursos. Una vez efectuada la investigación los autores llegan a la siguiente conclusión:

La elaboración y aplicación de los manuales administrativo y contable, son piezas fundamentales para proteger los recursos de la empresa, garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las operaciones y punto de partida, para conocer la eficiencia del sistema de control interno y poder evaluarlo.

Considerando la conclusión emitida por los autores de esta tesis se concluye que el control interno, es un proceso mediante el cual se disminuye y se previene errores, a través del planteamiento de cada uno de los pasos para la ejecución de diversas actividades; y para el caso de irregularidades se deben establecer controles para mitigar las mismas y de esta manera brindar seguridad razonable sobre cada una de las cifras que se presenta en los estados financieros.

Sánchez (2015) en su proyecto de tesis “Control interno y gestión de inventarios en la ferretería Ferrher en la parroquia Luz de América”, indica lo siguiente:

La ferretería Ferrher se dedica a la compra y venta de productos de ferretería en general, cuenta con un variado stock de mercadería, la cual presenta varias falencias, en base a la información que se pudo obtener de la entrevista realizada al propietario, se resalta lo siguiente, no existe un listado actualizado de inventario, no se realizan registros oportunos del movimiento de inventario, los pedidos de mercadería no son efectuados a tiempo y, además no existe capacitación al personal.

El objetivo de la investigación, fue ayudar a solucionar las falencias del control de inventarios, de tal manera que la ferretería Ferrher continúe con sus actividades económicas demostrando un crecimiento empresarial eficiente, a través del diseño de un manual de procedimientos para el área de inventarios. Una vez efectuada la investigación el autor concluye:

La empresa Ferrher, no cuenta con un manual de funciones acorde a los requerimientos del negocio, sino únicamente un documento que norme el proceso de ingresos y salidas de los inventarios. Existe deficiencia en los procesos de registros de los inventarios, falta de seguimientos, documentos de respaldo, falta de políticas. También se evidenció existe un problema en que existe sustracción de mercancías, por la falta de seguimiento, no se ha utilizado métodos técnicos para el registro y control la misma que nos permitió estructurar el diseño de un manual técnico de registro y control interno de inventarios.

Concluyo que el control interno constituye uno de los elementos fundamentales en toda empresa, puesto que su propósito es controlar y establecer procesos para mejorar las actividades y mitigar riesgos, considerando que en este proceso se incluye a todo el personal que labora en la entidad a fin lograr las metas y objetivos establecidos.

CAPITULO II

2. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

2.1. Metodología

2.1.1. Modalidad de investigación

2.1.1.1. Modalidad bibliográfica

De acuerdo con Cedeño (2010) “la investigación bibliográfica es la que se realiza en los libros o textos y, es parte del proceso de una investigación científica” (p. 24).

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizó la modalidad bibliográfica, el trabajo se centró en investigar, analizar y documentar de manera organizada la información obtenida en libros, artículos científicos de revistas, y documentos tanto físicos como digitales, con la finalidad de conceptualizar las variables de la investigación para una mejor comprensión y, a su vez fundamentar el marco teórico de la presente.

2.1.1.2. Modalidad de campo

Es la que se realiza en el lugar de los hechos, en el lugar donde se desarrollan los acontecimientos. En la investigación de campo hay el contacto directo del sujeto con el objeto de la investigación, y generalmente se realiza por medio de la observación y por medio de las encuestas y/o entrevistas. (Cedeño, 2010, p. 24)

El estudio de campo se efectuó en el área de inventarios de la ferretería María Renata, se llevó a cabo a través de técnicas de recolección de información aplicada al personal administrativo, contable y operacional. De esta manera se logró estar en contacto directo con los hechos relacionados al problema, a fin de analizar todos los aspectos esenciales a su comportamiento y las características dentro de ese campo.

2.1.2. Tipos de investigación

2.1.2.1. Nivel Descriptivo

Su principal objetivo es describir el fenómeno y reflejar lo esencial y más significativo del mismo, sin tener en cuenta las causas que lo originan, para lo que es necesario captar sus relaciones internas y regularidades, así como aquellos aspectos donde se revela lo general. (Hernández y Coello, 2011, p.57)

Mediante la investigación descriptiva, se permitió conocer los comportamientos y situaciones a través de una descripción real y precisa de las actividades, procesos, perfil de los empleados de la empresa, con el fin de examinar las características del fenómeno y definir un análisis profundo de las razones por las cuales se está generando eventos que han ocasionado el problema objeto de estudio.

Este tipo de investigación es necesario para el proyecto, debido a que se podrá verificar el efecto que trae consigo el hecho que no exista un manual de procedimientos de control de inventarios dentro de la ferretería María Renata.

2.2. Población y muestra

La población correspondiente para el presente proyecto de investigación, está comprendida por los directivos y demás empleados de la ferretería María Renata de la ciudad de Manta, la misma que se puede observar en la Tabla 3.

Tabla 3 Población de la ferretería María Renata

Cargo	Cantidad
Gerente	1
Administrador	1
Contador	1
Vendedor	6
Bodeguero	4
Total	13

Fuente: Ferretería María Renata
Elaborado por: Diana Córdor

Como la empresa tiene una población pequeña se decide tomar como muestra la población entera, la cual está representada por 13 personas entre directivos y demás personal de la ferretería María Renata de la ciudad de Manta, la misma que se puede apreciar en la Tabla 4.

Tabla 4 Muestra de ferretería María Renata

Cargo	Cantidad	Técnica
Gerente	1	Entrevista
Administrador	1	Entrevista
Contador	1	Entrevista
Vendedor	6	Encuesta
Bodeguero	4	Encuesta
Total	13	

Fuente: Ferretería María Renata
Elaborado por: Diana Córdor

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección

2.3.1. Encuestas

García (2016), manifiesta que la encuesta como método de investigación persigue el objetivo de obtener respuestas a un conjunto de preguntas. Las preguntas se organizan de acuerdo con determinados requisitos en un cuestionario, cuya elaboración requiere un trabajo cuidadoso y, a su vez, esfuerzo y tiempo para prepararlo adecuadamente, y que sirva para despertar el interés de los sujetos que lo responderán. (p.95)

Este método consistió en la elaboración de preguntas cerradas organizadas en un cuestionario, mediante el cual nos permitió obtener la información necesaria relacionada con los procesos de inventario que se llevan en la ferretería. La encuesta se aplicó al personal responsable del manejo físico de los inventarios de la ferretería María Renata, como son el personal de venta y bodega.

2.3.2. Entrevistas

De acuerdo con García (2016), la entrevista es una conversación de carácter planificado entre el entrevistador y el (o los) entrevistado(s), en la que se establece un proceso de comunicación en el que intervienen de manera fundamental los gestos, las posturas y todas las diferentes expresiones no verbales tanto del que entrevista como del que se encuentra en el plano de entrevistado. (p.85)

Esta técnica se utilizó por el hecho que brinda seguridad en la recolección de información, y porque permite mantener un diálogo formal con los entrevistados. Las entrevistas fueron aplicadas al gerente general, a la administradora y a la contadora de la ferretería María Renata.

Las entrevistas se realizaron mediante un encuentro planificado, consistieron en realizar una serie de preguntas al entrevistado, las cuales fueron previamente estructuradas y, a través de las mismas se pudo recopilar información de interés para la presente investigación.

2.3.3. Observación

Para García (2016), la observación es una percepción atenta, racional, planificada y sistemática de los fenómenos relacionados con los objetivos de la investigación, en sus condiciones naturales y habituales, es decir, sin provocarlos y utilizando medios científicos, con vistas a ofrecer una explicación científica de la naturaleza interna de estos. (p. 76)

Ésta técnica es de carácter visual, la cual nos permitió entrar en contacto inmediato con el objeto de estudio para determinar cuáles son los factores que influyen en la problemática existente en la empresa.

2.4. Información general de la empresa

2.4.1. Antecedentes de la empresa

La ferretería María Renata inició sus actividades comerciales el 15 de mayo del año 2001 y, se encuentra ubicada estratégicamente en la ciudad de Manta.

La ferretería María Renata se caracteriza por tener una amplia gama de productos en ferretería en general y materiales para la construcción con asesoría en productos de calidad. Entre las Marcas que vende se encuentran, bioplast, dewalt, decorlac, kali pega, alumband, entre otras.

2.4.2. Misión

Proporcionar materiales de ferretería en general de calidad y materiales para la construcción, manejando unas variedades de productos, las mismas que permiten mantener al cliente satisfecho con productos de alta calidad y buen precio, además ofrecer la mejor atención posible a los clientes a través de un personal altamente capacitado eficiente y responsable.

(Ferretería María Renata, 2018)

2.4.3. Visión

Ser una empresa líder en el mercado y reconocida a nivel nacional, además proveer materiales de calidad al gusto de los clientes, cuya atención brinda un portafolio de materiales altamente calificados creando un valor económico a través de la búsqueda de la excelencia y su expansión en el mercado nacional.

(Ferretería María Renata, 2018)

2.4.4. Dirección de la Empresa

Provincia: Manabí

Cantón: Manta

Dirección: Parroquia Eloy Alfaro, Barrio Cuba, calle 319 con av. 213 y 214.

Teléfono: 05-2928808

Celular: 0998522822

2.4.5. Actividad económica

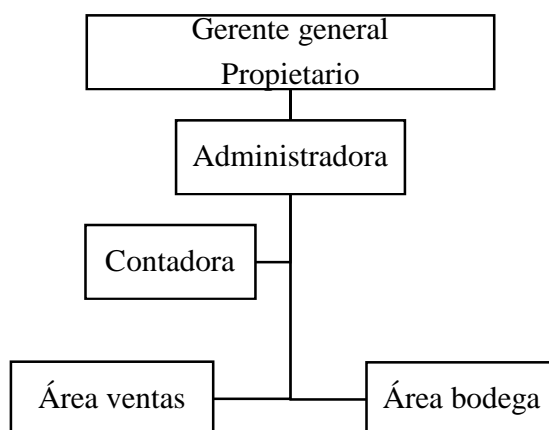
Es una empresa comercial, dedicada a la venta de productos de ferretería en general, materiales para la construcción, gasfitería, pinturas, materiales eléctricos e industriales, motores, breakers, iluminación, manómetros, cables concéntricos y flexibles, interruptores, entre otros.

2.4.6. Propietario

Sr. Rene Calletanno Arteaga Alcívar, gerente general y propietario de ferretería María Renata.

2.4.7. Organigrama

Organigrama 1 Organigrama Empresarial



Fuente: Ferretería María Renata
Elaborado por: Diana Córdor

2.5. Análisis e interpretación de resultados

2.5.1. Análisis de la descripción de los procesos que se ejecutan dentro de la Ferretería María Renata.

La ferretería María Renata es un negocio que carece del establecimiento de procedimientos de compra, de recepción, de almacenamiento, de distribución, de despacho y de registros, todos sus procesos se han venido realizando de manera empírica.

Para el proceso de compras se procede a realizar el pedido de productos para abastecimiento del inventario de la ferretería, dicho procedimiento es efectuado por la administradora que al visualizar la falta de algún producto efectúa nuevos pedidos; una vez que los pedidos de mercadería llegan a recepción, se designa a uno de los colaboradores del área de bodega y se le entrega una guía de remisión con la que debe realizar la respectiva verificación de la mercadería, en consecuencia la guía de remisión es llevada al área de contabilidad con el objetivo de que se realice el respectivo cruce de información con la factura de compra y, de acuerdo con ello, se realiza el correspondiente registro contable y se procede archivar la factura y la guía como respaldo del movimiento efectuado.

Posteriormente, se procede a almacenar la mercadería, sin embargo al momento de ubicar los productos no se realiza la distribución de acuerdo a una clasificación adecuada, lo cual se dificulta al momento de buscar algún producto, de esta manera no permite la identificación rápida de los productos.

Al momento de realizar el despacho de mercadería, el cual se sustenta por la factura de venta, se entrega una copia de la factura a un colaborador del área de bodega para que proceda a buscar el producto y realice la respectiva entrega al cliente, en consecuencia la copia de la factura es dirigida al área contable para que se realice el respectivo registro contable. A cada uno de estos procesos no se aplica métodos de control interno.

2.5.2. Análisis Financiero

Para el análisis financiero se aplicó índices financieros a los estados financieros de la ferretería María Renata del año 2018.

EMPRESA FERRETERIA MARÍA RENATA
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
DEL 1 DE ENERO DE 2018 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018
(Expresado en dólares de los Estados Unidos de América)

ACTIVO

ACTIVO CORRIENTE

Efectivo y equivalente de efectivo	12.342,00
Cuentas por cobrar clientes	14.258,33
Inventario	65.998,76
total activo corriente	92.599,09

ACTIVO NO CORRIENTE

Terreno	22.780,00
Edificio	45.269,00
Muebles y enseres	1.980,00
Equipos de computación	5.500,00
Vehículo	30.310,50
total activo no corriente	105.839,50
TOTAL ACTIVO	198.438,59

PASIVO

PASIVO CORRIENTE

Cuentas y documentos por pagar	33.010,00
IR por pagar del ejercicio	9.109,38
Con el IESS	4.400,00
total pasivo corriente	46.519,38

PASIVO NO CORRIENTE

Obligaciones con instituciones fin.	44.940,00
total pasivo a largo plazo	44.940,00
TOTAL PASIVOS	91.459,38

PATRIMONIO

Capital	50.000,00
Utilidad Acum. ejercicio anterior	11.336,40
Utilidad del ejercicio	45.642,81
TOTAL PATRIMONIO	106.979,21

Fuente: Ferretería María Renata
Elaborado por: Diana Córdor

EMPRESA FERRETERIA MARÍA RENATA
ESTADO DE RESULTADOS
DEL 1 DE ENERO DE 2018 AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018
(Expresado en dólares de los Estados Unidos de América)

Ventas netas	246.060,00
Costos de ventas	159.599,09
Utilidad bruta	86.460,91
Gastos administrativos	1.865,00
Gastos financieros	2.120,00
Gastos ventas	1.967,00
Sueldos y bonificaciones	8.060,00
Total de gastos	14.012,00
Utilidad antes de impuestos	72.448,91
Participación Trabajadores	10.867,34
Impuesto a la renta	15.938,76
UTILIDAD /PERDIDA	45.642,81

Fuente: Ferretería María Renata
Elaborado por: Diana Córdor

2.5.2.1. Índices financieros

“Los indicadores financieros permiten analizar qué ocurrió en determinado período con las áreas operativas, de dirección y estratégicas” (Baca y Marcenilo, 2016, p.164).

2.5.2.1.1. Rotación de inventarios

Este índice financiero nos muestra la rapidez que tiene la ferretería María Renata en efectuar sus ventas, y además nos informa las veces que, en un determinado período, se ha renovado el inventario de productos debido a las ventas de mercadería.

De esta manera, se entiende que si existe una mayor rotación de los inventarios se obtendrá generalmente mayores utilidades, por ende serán menos los recursos utilizados para el mantenimiento de inventarios, y a su vez podrá existir una mayor posibilidad de competir en precios. Por ello, Lavalle (2017), afirma lo siguiente:

En términos generales, a mayor rotación mayor eficiencia en la administración de los inventarios, ya que se reduce la posibilidad de acumular inventario obsoleto. Esta razón se mide en veces y nos indica el número de vueltas que dan los inventarios. Su cálculo es:

Rotación de inventarios (veces)

$$\text{Rotación inventarios} = \frac{\text{costo de ventas}}{\text{Inventario}}$$

Rotación de inventarios (días)

$$\text{Rotación inventarios} = \frac{360}{\text{costos ventas/inventario}} \quad (\text{p.30})$$

Tabla 5 Cálculo de Rotación de Inventario de ferretería María Renata

Concepto	Unidad de medida	2018
Costo de ventas	USD	159.599,09
Inventario	USD	65.998,76
Rotación de inventarios	Veces	2,42
Días del período	Días	360
Rotación de inventarios	Días	148,87

Fuente: Ferretería María Renata
Elaborado por: Diana Córdor

Análisis e interpretación

La razón de rotación de inventario de la ferretería María Renata durante el año 2018 fue de aproximadamente 149 días, esto nos demuestra que hubo una ineficiente rotación de inventarios, por lo tanto, se entiende que el tiempo que permaneció el inventario en la empresa fue excesivo y, que no se está vendiendo todo lo que se compra.

Es importante tener mayor cuidado con esta razón, puesto que los días excesivos que permanece la mercadería almacenada pueden ocasionar obsolescencia en la misma.

Además, la ferretería rotó su inventario aproximadamente de 2 a 3 veces en el año, lo que nos indica que no está dentro del estándar promedio de rotación de inventarios, que es de 30 días, y por lo tanto se confirma que su proceso de venta no fue eficiente durante el periodo 2018.

Por lo tanto, la rotación del inventario constituye una importante medida de eficiencia en cuanto al manejo de los inventarios

2.5.2.1.2. Prueba ácida

Este índice representa la capacidad con la que dispone una empresa para pagar sus deudas sin tener que recurrir a su inventario.

De acuerdo con Fontalvo, Morelos y Vergara (2011), mide la liquidez de una empresa, mide su capacidad de pago. Uno de los elementos más importantes y quizás contradictorios de la estructura financiera de la empresa es la disponibilidad de recursos para cubrir los pasivos a corto plazo. Se considera de gran importancia que de un momento a otro. La empresa disponga de los recursos necesarios en el supuesto que los acreedores exijan los pasivos

$$\text{Prueba ácida} = \frac{\text{Activo corriente} - \text{Inventario}}{\text{Pasivo corriente}} \quad (\text{p.41})$$

Tabla 6 Razón ácida

Concepto	Unidad de medida	2018
Activo corriente	USD	92.599,09
(-) Inventario	USD	65.998,76
Pasivo corriente	USD	46.519,38
Razón ácida	USD	0,57%

Fuente: Ferretería María Renata
Elaborado por: Diana Córdor

Análisis e interpretación

La razón ácida nos indica que la ferretería María Renata cuenta con 0,57 ctvs. Esto quiere decir que por cada dólar que debe a corto plazo, tiene 0,57 ctvs., para pagarlo, lo que nos indica que sin el inventario es insuficiente poder solventar sus deudas a corto plazo, es así que se demuestra que en inventario juega un papel fundamental dentro de sus activos para poder asumir sus responsabilidades.

2.5.3. Análisis FODA

El objetivo del análisis FODA es determinar la situación actual de la empresa, haciendo mayor énfasis a la situación del área inventarios, a través del análisis de factores internos (fortalezas y debilidades) y externos (oportunidades y amenazas) de la ferretería María Renata.

Tabla 7 Matriz FODA

ANÁLISIS FODA	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Negocio ubicado en un sitio estratégico.• Cuenta con local propio.• Poseionado en el mercado por casi 18 años.• Posee una amplia gama de productos.	<ul style="list-style-type: none">• Alta participación en el mercado.• Poder de negociación con los clientes.• Incremento de clientes• La gran capacidad de reacción ante la demanda.
<ul style="list-style-type: none">• Cuenta con productos reconocidos y de calidad.• Cuenta con una página web para atención al cliente.• Tiene clientes fijos.• Alta demanda de productos.	
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none">• No existen políticas empresariales• No existe un manual procedimientos• No existe una adecuada segregación de funciones y responsabilidades.• Falta de publicidad y propagandas	<ul style="list-style-type: none">• Alza de precios.• Ingreso de nuevos competidores en el mercado.• Entrada de productos sustitutos con precios más bajos.

- Falta de capacitación al personal

Fuente: Formulario de recolección de datos
Elaborado por: Diana Córdor Domo

Análisis e interpretación

Según el FODA realizado a la ferretería María Renata, establece que es un negocio ubicado en un sitio estratégico y posesionado por mucho tiempo en el mercado, posee una amplia gama de productos, los cuales son de alta calidad, reconocidos en el mercado comercial y altamente demandados, pero dentro de sus debilidades se determinó que existe la carencia procedimientos, políticas delegación de responsabilidades y funciones, y capacitaciones al personal, lo cual influye fuertemente en los procesos de la empresa debido a que existe la falta de organización.

2.5.4. Resultados de la entrevista

2.5.4.1. Entrevista al gerente general. (Anexo 1)

Se aplicó una entrevista al gerente general con el objetivo de conocer si la alta gerencia se encuentra comprometida en la supervisión y monitoreo de control interno a los procesos de los inventarios de la ferretería María Renata, a partir de la cual se logró obtener los siguientes resultados:

Tabla 8 Entrevista a gerente general

FERRETERÍA MARÍA RENATA		P/T Ref.: EF-01-2018	
		DCCD	
		09/01/2019	
ENTREVISTA FORMAL			
Datos del entrevistado			
Nombres y apellidos:	Rene Calletanno Arteaga Alcívar		
Cargo:	Gerente general y propietario		
Fecha de entrevista:	09 de enero de 2019		
Duración de entrevista	Hora de Inicio:	14h00	Hora Fin: 15h00
Temas a tratar:			

¿El egreso de mercaderías de la empresa se realiza previa autorización de gerencia?
El egreso de mercadería generalmente es autorizado por la administradora, y en ciertas ocasiones por gerencia.
¿Los pedidos de mercadería para abastecimiento de la empresa, es autorizado debidamente por gerencia?
Gerencia es quien se encarga de aprobar y autorizar cada uno de los pedidos de mercadería que se realizan diariamente para abastecimiento de la ferretería María Renata.
¿Gerencia se encarga de verificar que los pedidos de mercadería lleguen dentro del plazo acordado y de acuerdo a las cantidades solicitadas?
Entre gerencia y la administración se encargan de estar al pendiente de que los pedidos de mercadería lleguen dentro de la fecha acordada y de cualquier novedad referente a eso, la administradora es quien verifica si las cantidades solicitadas son las correctas.
¿Gerencia verifica que la mercadería que ingresa no presente anomalías y concuerde en cantidad con el documento de recepción de mercadería?
Gerencia no verifica el estado ni las condiciones de la mercadería que ingresa, manifestó que el personal de bodega es quien se encarga de revisar el estado y totalidad de los productos de acuerdo al documento de recepción.
¿Gerencia verifica que la mercadería que egresa se encuentre en óptimas condiciones?
Por lo general, gerencia no verifica el estado de los productos que egresan, debido a que no lo cree necesario porque la dicha verificación la realiza el personal del área de inventario.
¿Se le notifica a gerencia cuando algún artículo está desaparecido, deteriorado o dañado, y

qué acciones ordena realizar?	
<p>Cuando la mercadería está dañada o deteriorada se le notifica a gerencia, pero no se realiza la correspondiente baja, simplemente desechan el producto. En lo que respecta a la desaparición de artículos, no existen notificaciones, esto es debido al desconocimiento de lo que se tiene en inventario y por tal motivo se imposibilita conocer si existen pérdidas o robos.</p>	
¿Solicita información sobre el inventario existente al momento de efectuar nuevos pedidos?	
<p>Al momento de realizar nuevos pedidos de mercadería no se solicita información del inventario existente, es la administradora quien visualiza en el almacén que artículos hacen falta y procede a realizar nuevos pedidos con la aprobación y autorización del gerente.</p>	
¿Considera usted conveniente utilizar un sistema de control interno para los inventarios de la empresa?	
<p>El gerente nos indicó que sería conveniente aplicar un sistema de control interno a los inventarios, puesto que éste es su activo de mayor importancia.</p>	
Firma del entrevistado:	Firma del entrevistador:

Fuente: Ferretería María Renata
Elaborado por: Diana Córdor Domo

Análisis e interpretación

Con lo anteriormente expuesto, se interpreta que gerencia tiene un cierto grado desconocimiento en cuanto a la procedimientos gerenciales y administrativos, debido a que todos los procedimientos de la ferretería María Renata se han venido dando de manera informal, debido a esto sucede que los procesos de los inventarios no se efectúen de manera correcta, y que se presenten anomalías en los procedimientos, lo cual termina ocasionando

que se comentan errores contables y administrativos y a su vez que no se tenga información confiable para la correcta toma de decisiones.

2.5.4.2. Entrevista a la administradora. (Anexo 2)

Se aplicó una entrevista a la administradora con el objetivo de verificar la información respecto a la gestión administrativa del área de inventario, a partir de la cual se pudo obtener los siguientes resultados:

Tabla 9 Entrevista a la administradora

FERRETERÍA MARÍA RENATA			P/T Ref.: EF-02-2018 DCCD 10/01/2019	
ENTREVISTA FORMAL				
Datos del entrevistado				
Nombres y apellidos:	Bella Vicenta Bejarano Cedeño			
Cargo:	Administradora			
Fecha de entrevista:	10 de enero de 2019			
Duración de entrevista	Hora de Inicio:	14h00	Hora Fin:	15h00
Temas a tratar:				
1. ¿La empresa cuenta con un programa contable?				
Si, hace varios meses atrás se tomó la decisión de invertir en un sistema contable y, es así que recientemente fue implementado un sistema contable llamado HORUS, el cual ya era necesario utilizar para el almacenamiento de datos, y su vez que permita mejorar la gestión contable de la Ferretería.				
2. ¿Se encuentra establecido una adecuada segregación de funciones para los empleados que laboran en el área de bodega?				
El personal que labora en el área de bodega son 4 personas en total y tienen sus funciones laborales definidas, entre las cuales están, recibir la mercadería que ingresa y				

<p>revisar que lleguen de acuerdo a las condiciones solicitadas, ubicarlas dentro de la bodega y realizar despachos de acuerdo a la factura de venta emitida, pero en ciertas ocasiones se les delegan tareas extras como la ejecución de algún trámite.</p>
<p>3. ¿Existe una persona encargada de la recepción de notas pedidos y otros documentos necesarios?</p>
<p>La administradora es quien se encarga de recibir las notas de pedidos y otros documentos correspondientes a la actividad del negocio.</p>
<p>4. ¿Existe personal autorizado para la recepción de mercadería?</p>
<p>La recepción de mercadería es una actividad que les competen al personal de bodega pero, en ciertas ocasiones también suelen prestar su colaboración el personal de venta.</p>
<p>5. ¿Los despachos de mercadería se realizan previo a la presentación de la documentación correspondiente (documentos legalmente autorizados)?</p>
<p>Se ha indicado de manera verbal al personal de bodega, que se debe presentar previamente la factura antes de preparar el despacho de algún pedido o compra.</p>
<p>6. ¿Se realizan conteos físicos de la mercadería disponible para la venta, por lo menos una vez al año?</p>
<p>No suelen realizarse conteos físicos al inventario de la Ferretería María Renata.</p>
<p>7. ¿Cada qué tiempo se realizan verificaciones de la mercadería física existente en bodega/almacén contra los registros contables de la cuenta inventario?</p>
<p>No se realizan verificaciones de la mercadería física en existencia contra los registros contables de la cuenta inventario.</p>
<p>8. ¿Se evidencia con documentos de respaldo toda la mercadería que ingresa?</p>

Si existen documentos de respaldo de la mercadería adquirida, como son la orden de compra y facturas.	
9. ¿La mercadería que egresa se encuentra debidamente sustentada con documentos de respaldo?	
La mercadería que egresa se encuentra sustentada con facturas de venta.	
10 ¿Las adquisiciones de mercaderías se realizan de acuerdo a una planificación basada en las necesidades del negocio?	
No se realiza ninguna clase planificación antes de efectuarse adquisiciones de mercadería, la administradora solamente revisa el stock de productos, observa que hace falta, y procede a realizar nuevos pedidos.	
10. ¿Considera usted conveniente que debe existir una mejora en el proceso de los inventarios?	
La administradora nos afirmó que existen falencias dentro del área de inventarios y, que sería conveniente aplicar procedimientos de control que permitan mejorar la gestión de los inventarios de la Ferretería María Renta.	
Firma del entrevistado:	Firma del entrevistador:

Fuente: Ferretería María Renata
Elaborado por: Diana Córdor Domo

Análisis e interpretación

Con el desarrollo de la entrevista, pudimos determinar que existe una deficiente gestión administrativa para los inventarios, esto es debido a que no hay una clara definición de políticas y procedimiento, ni una correcta asignación de funciones y responsabilidades al personal, lo cual implica que los empleados no estén realizado de manera correcta cada una de sus tareas dentro del área de inventarios.

También se destaca, que es importante realizar una planificación de compras, puesto que esto permitiría conocer cuánto y para cuando se necesita un producto. Al planificar se obtienen varias ventajas, entre ellas, tener un stock necesario para cumplir con los requerimientos del cliente, y además adquirir mercadería en costos razonables.

2.5.4.3. Entrevista a la contadora. (Anexo 3)

Se aplicó una entrevista a la contadora con el objetivo de analizar la situación contable de los inventarios, a partir de la cual se logró obtener los siguientes resultados:

Tabla 10 Entrevista a la Contadora

FERRETERÍA MARÍA RENATA			P/T Ref.: EF-03-2018		
			DCCD		
			07/01/2018		
ENTREVISTA FORMAL					
Datos del entrevistado					
Nombres y apellidos:		Kiara Zambrano Mendoza			
Cargo:		Contadora			
Fecha de entrevista:		11 de enero de 2019			
Duración de entrevista		Hora de Inicio:	08h00	Hora Fin:	09h00
Temas a tratar:					
1. ¿La empresa cuenta con un software contable?					
La empresa recientemente realizó la implementación de un software contable, llamado HORUS, el cual contiene módulos de contabilidad, inventario, clientes y proveedores, tesorería, tributación, balances, SRI y otros, pero aún no se ha efectuado totalmente el ingreso de información al sistema.					
2. ¿Cuál es el sistema de registro de inventarios utilizado por la empresa? ¿Y es capaz de brindar información en cualquier momento que se requiera?					
Contabilidad si utiliza sistema de registro de inventarios.					

3. ¿Qué tipo de métodos de valoración utilizan para los inventarios de la empresa?
Contabilidad no utiliza métodos de valoración para los inventarios de la empresa
4. ¿Los ingresos de mercadería se encuentran debidamente sustentados por documentos legalmente autorizados?
El ingreso de mercadería se encuentra sustentado con guías de remisión y facturas de compra.
5. ¿Se realiza en el tiempo debido, el correcto registro contable de las mercaderías vendidas?
Contabilidad realiza el registro contable de las mercaderías vendidas en el debido tiempo.
6. ¿Se realiza el correcto registro contable de las mercaderías adquiridas, en el debido tiempo?
Contabilidad realiza el registro contable de las compras de mercadería una vez que el producto ingresa a las instalaciones de la empresa, más no cuando reciben la factura electrónica, debido a que a veces la mercadería demora aproximadamente de 3 a 5 días en llegar.
7. ¿Se mantienen copias de los comprobantes de venta y demás documentos de respaldo correctamente ordenados y archivados?
Las copias de los comprobantes de venta y comprobantes de retenciones se ordenan y archivan ordenadamente en folders.
8. ¿Cuándo los inventarios se encuentran desaparecidos, dañados, obsoletos o deteriorados se realiza la correspondiente baja tanto física como contable?
No se realiza la correspondiente baja contable de la mercadería que se encuentra dañada, deteriorada o desaparecida, simplemente el personal de bodega lo desecha.

9. ¿La empresa cuenta con un sistema de control interno para inventarios?			
No, pero sería de gran importancia implementar procedimientos de control interno que permitan mejorar los procesos del área de inventario.			
Firma entrevistado:		Firma entrevistador:	

Fuente: Ferretería María Renata
 Elaborado por: Diana Córdor Domo

Análisis e interpretación

Con el desarrollo de las preguntas, se argumenta que existen muchas falencias dentro del área contable, tales como no dar la respectiva baja contable a aquellos productos que están deteriorados o dañados, de este modo, al no efectuarse procedimientos contables correctos, no se logra obtener saldos reales y actualizados de la cuenta inventario, lo que termina originando el cometimiento de errores en la información financiera de la empresa. Todo esto sucede por el desconocimiento de procedimientos contables correctos y por la falta de comunicación entre todo el personal, puesto que los colaboradores del área de bodega no informan al área contable de la existencia de algún producto dañado o en estado de deterioro, lo que imposibilita que la contadora realice la correspondiente baja en el inventario.

2.5.5. Resultado de la Encuesta

2.5.5.1. Encuestas al área de bodega. (Anexo 4)

Las encuestas fueron aplicadas al personal del área de bodega, conformado por cuatro personas, de la ferretería María Renata.

Ítem No. 1.- ¿Sus funciones están claramente definidas dentro del área de inventario?

Tabla 11 *Definición de funciones dentro del área bodega.*

Población	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
4 personas	SI	2	50%
	NO	2	50%
	TOTAL	4	100%

Fuente: Ferretería María Renata

Elaborado por: Diana Córdor Domo

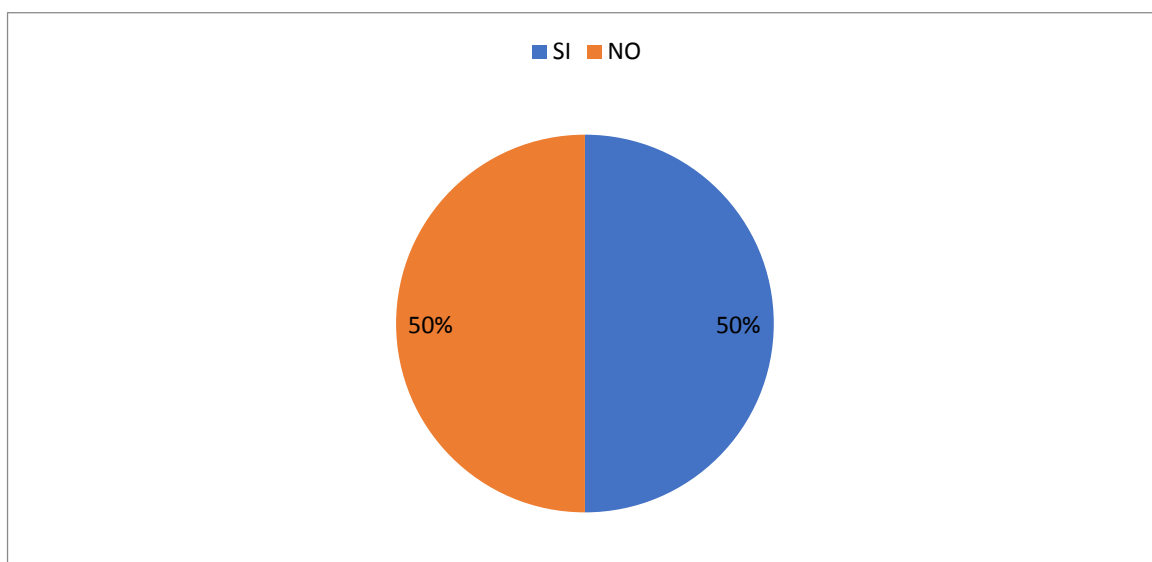


Figura 1 Definición de funciones dentro del área bodega.

Fuente: Ferretería María Renata

Elaborado por: Diana Córdor Domo

Análisis e interpretación

Se puede observar según el gráfico, que el 50% de los empleados respondieron que no tienen definidas sus funciones dentro del área de bodega, mientras que el otro 50% afirmaron tener establecidas sus funciones, por lo tanto se asume que no se ha realizado una correcta segregación de funciones al personal de bodega lo que trae a consecuencia falta de organización dentro de la empresa.

Ítem No. 2.- ¿Recibe capacitaciones por parte de la empresa, respecto al área en que labora?

Tabla 12 *Capacitaciones al área de bodega*

Población	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
4 personas	SI	1	25%
	NO	3	75%
	TOTAL	4	100%

Fuente: Ferretería María Renata
Elaborado por: Diana Córdor Domo

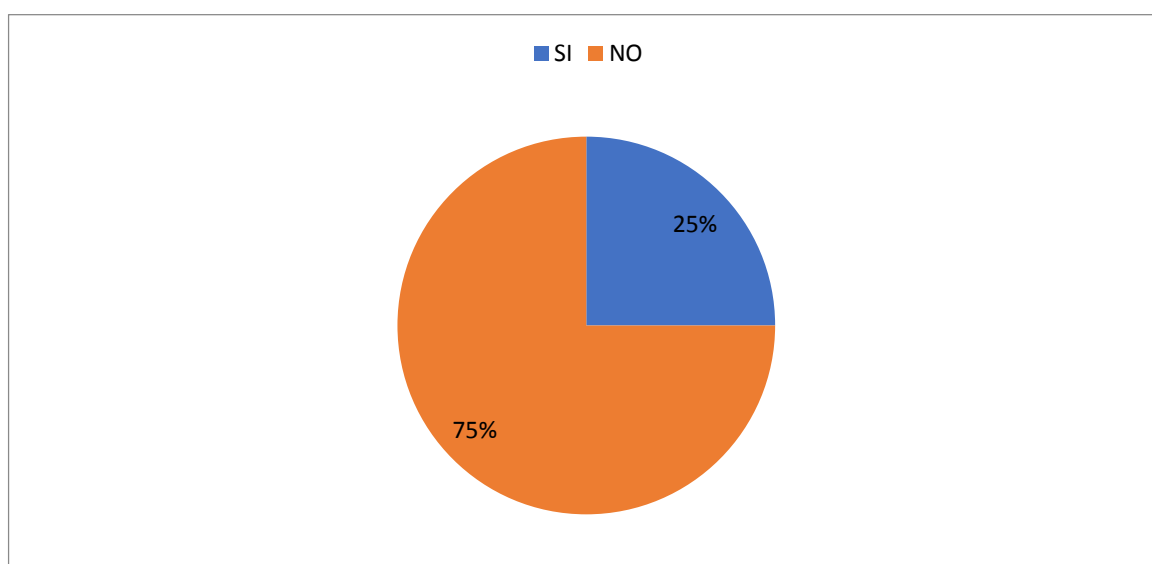


Figura 2 *Capacitaciones al área de bodega*

Fuente: Ferretería María Renata
Elaborado por: Diana Córdor Domo

Análisis e interpretación

Podemos denotar en el gráfico que el 75% responden que nunca han recibido capacitaciones dentro del área en que laboran, y un 25% responde que si han recibido, lo que refleja que existe la carencia de capacitaciones hacia el personal, motivo por el cual no se estarían realizando procedimientos de manera correcta.

Ítem No. 3.- ¿Se realizan controles de inspección a los inventarios de la empresa para saber si se encuentran en óptimas condiciones para ser vendidos?

Tabla 13 *Controles de inspección a los inventarios*

Población	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
4 personas	SI	2	50%
	NO	2	50%
	TOTAL	4	100%

Fuente: Ferretería María Renata
Elaborado por: Diana Córdor Domo

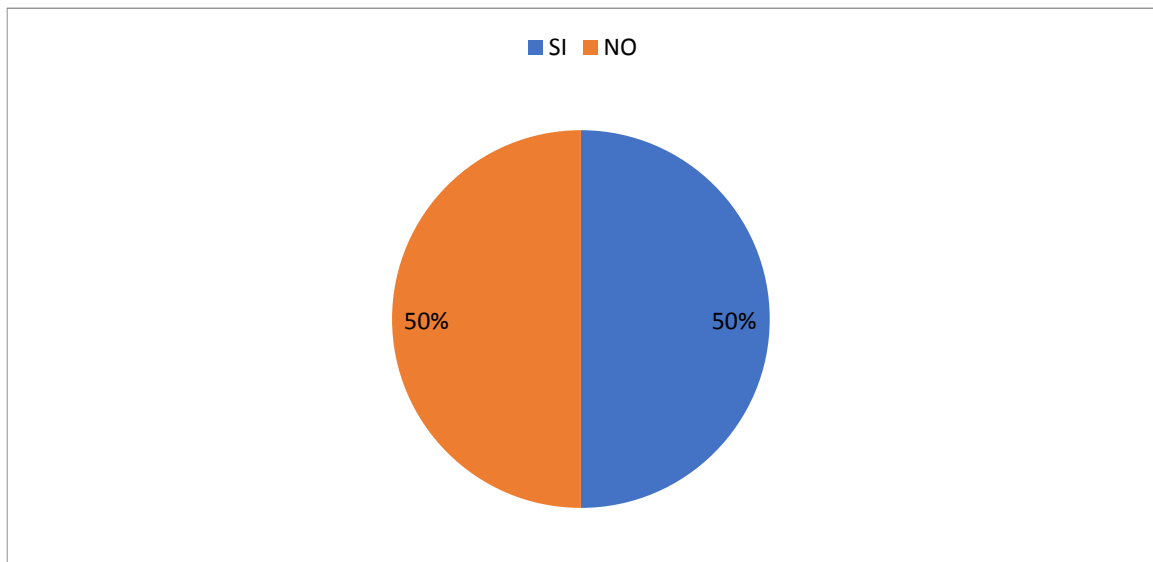


Figura 3 *Controles de inspección a los inventarios*

Fuente: Ferretería María Renata
Elaborado por: Diana Córdor Domo

Análisis e interpretación

En función de la respuesta obtenida, el 50% indica que no se realizan controles de inspección a los inventarios para saber si se encuentran en buen estado, mientras que el otro 50% aseguran que si suelen realizar este tipo de controles, por lo que podemos analizar que no existe una política de control interno que exija una inspección a los inventarios. Entonces, sería importante aplicar controles de inspección para prevenir que en los inventarios existan productos en mal estado, a los cuales deberían darse de baja tanto física como contable.

Ítem No. 4.- ¿Se realizan conteos físicos del inventario por lo menos una vez al año?

Tabla 14 *Conteos físicos del inventario*

Población	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
4 personas	SI	0	0%
	NO	4	100%
	TOTAL	4	100%

Fuente: Ferretería María Renata
Elaborado por: Diana Córdor Domo

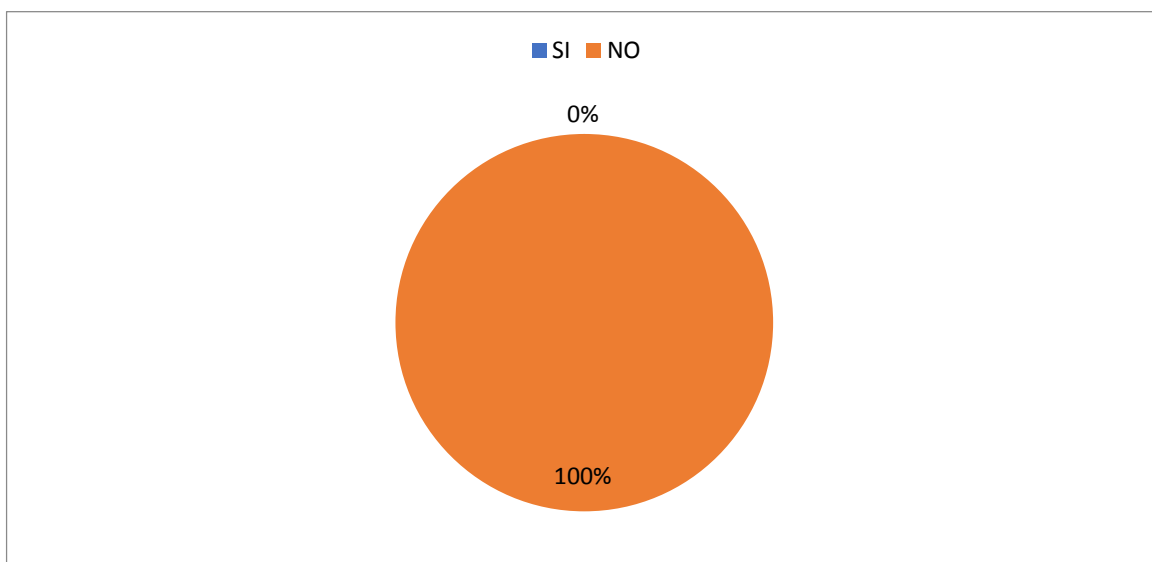


Figura 4 Conteos físicos del inventario

F Fuente: Ferretería María Renata
Elaborado por: Diana Córdor Domo

Análisis e interpretación

El 100% del personal del área de bodega responde no haberse realizado recuentos físicos a los inventarios durante ya varios años atrás, esto indica que la empresa desconoce la totalidad de inventario en existencias que poseen y por ende no existen saldos reales en contabilidad.

Ítem No. 5.- ¿Cuándo ingresa mercadería a la empresa, se comparan las notas de entradas en cuanto a cantidad con las órdenes de compra?

Tabla 15 Comparaciones de notas de entradas contra órdenes de compra

Población	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
4 personas	SI	3	75%
	NO	1	25%
	TOTAL	4	100%

Fuente: Ferretería María Renata
Elaborado por: Diana Córdor Domo

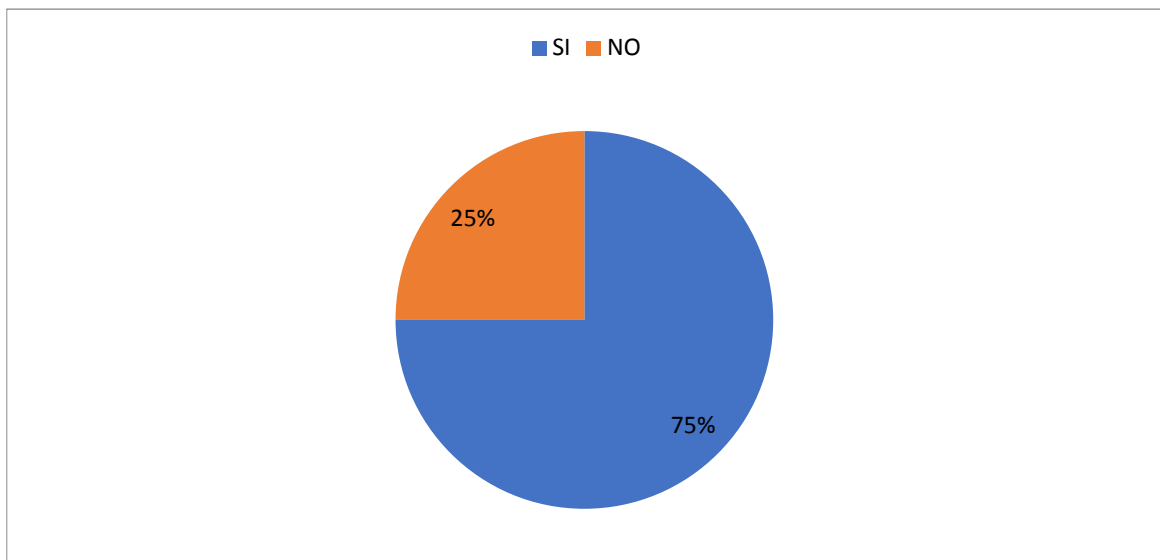


Figura 5 Comparaciones de notas de entradas contra órdenes de compra

Fuente: Ferretería María Renata
Elaborado por: Diana Córdor Domo

Análisis e interpretación

Según la encuesta realizada, el 25% indica que no se cotejan en cuanto a cantidades las notas de entrada de mercadería con las órdenes de compra, mientras que el 75% afirma si realizarse dicha actividad, lo cual refleja que aunque se realice este procedimiento de control en gran porcentaje, aún existen falencias en la preparación del personal, puesto que no efectúan este tipo de control de manera constante.

Ítem No. 6.- ¿La mercadería adquirida que ingresa a bodega, cuentan con un sustento documental?

Tabla 16 *Documentos respaldo de ingreso de mercadería*

Población	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
4 personas	SI	4	100%
	NO	0	0%
	TOTAL	4	100%

Fuente: Ferretería María Renata
Elaborado por: Diana Córdor Domo

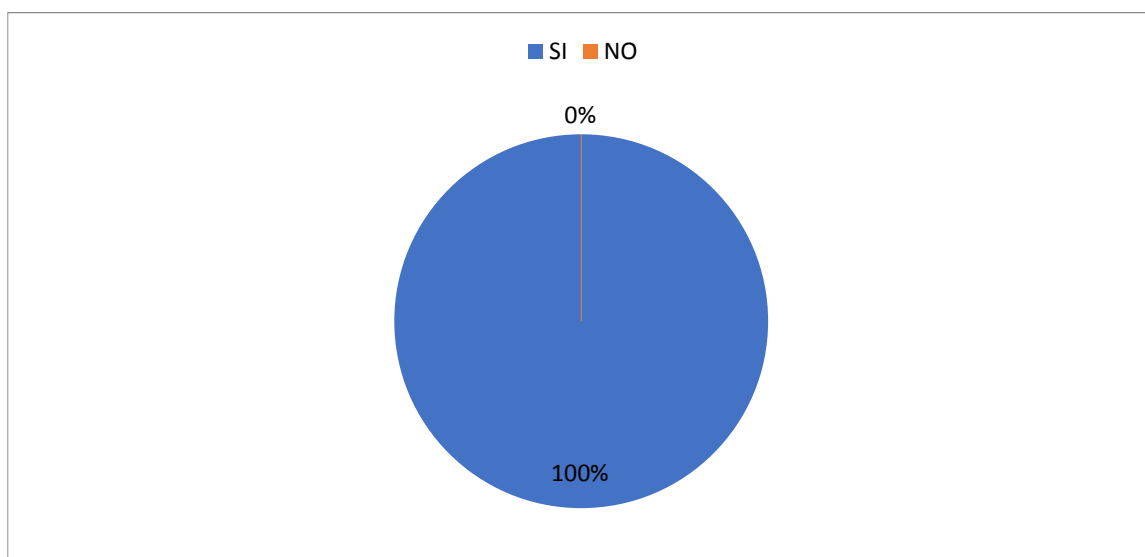


Figura 6 Documentos respaldo de ingreso de mercadería

Fuente: Ferretería María Renata
Elaborado por: Diana Córdor Domo

Análisis e interpretación

Con respecto a las adquisiciones de mercadería que ingresan a bodega, el 100% afirma que si cuentan con un documento sustento, lo que evidencia que esta actividad se lleva de manera correcta, puesto que cada ingreso de producto al inventario tiene su respaldo.

Ítem No. 7.- ¿El despacho de mercadería se realiza previo a la presentación de un documento de respaldo que sustente la salida de la misma?

Tabla 17 *Despacho de mercadería*

Población	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
4 personas	SI	3	75%
	NO	1	25%
	TOTAL	4	100%

Fuente: Ferretería María Renata
Elaborado por: Diana Córdor Domo

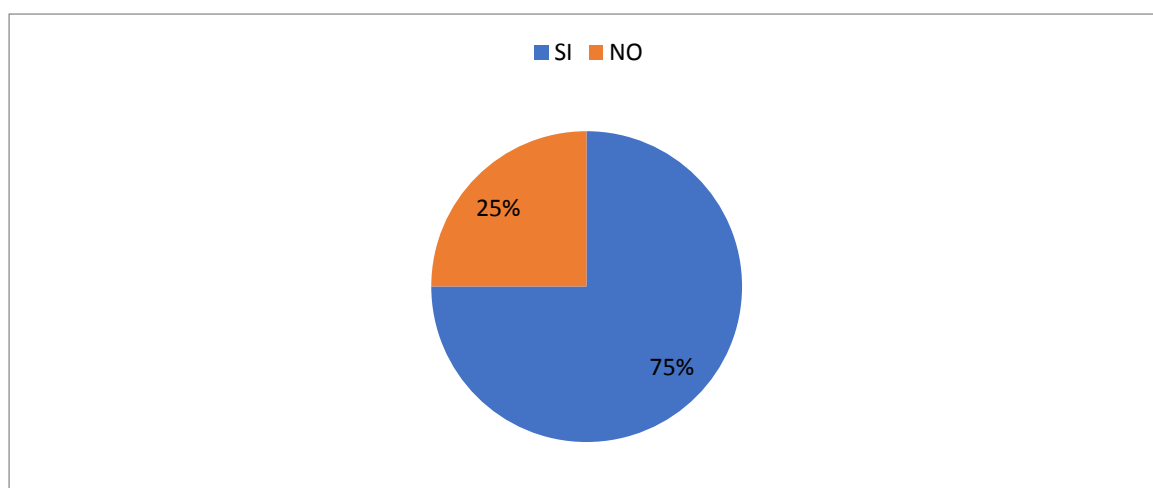


Figura 7 *Despacho de mercadería*

Fuente: Ferretería María Renata
Elaborado por: Diana Córdor Domo

Análisis e interpretación

El 75% asegura que el despacho de mercadería se realiza solo si previamente se presenta un documento que sustente su salida, y el 25% indica que no siempre es así. Es necesario que todo el personal sea capacitado en cuanto a los procedimientos que se deben realizar para efectuar un despacho, debido a que se evidencia que un porcentaje mínimo aún no está realizando de manera correcta este proceso. El egreso de inventario siempre debe estar respaldado por la correspondiente factura de venta y adicionalmente por una guía de remisión que confirme la entrega del producto al cliente.

Ítem No. 8.- ¿El inventario de la empresa se encuentra almacenado en un lugar seguro y protegidos contra pérdidas y daños?

Tabla 18 *Almacenamiento seguro del inventario*

Población	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
4 personas	SI	2	50%
	NO	2	50%
	TOTAL	4	100%

Fuente: Ferretería María Renata
Elaborado por: Diana Córdor Domo

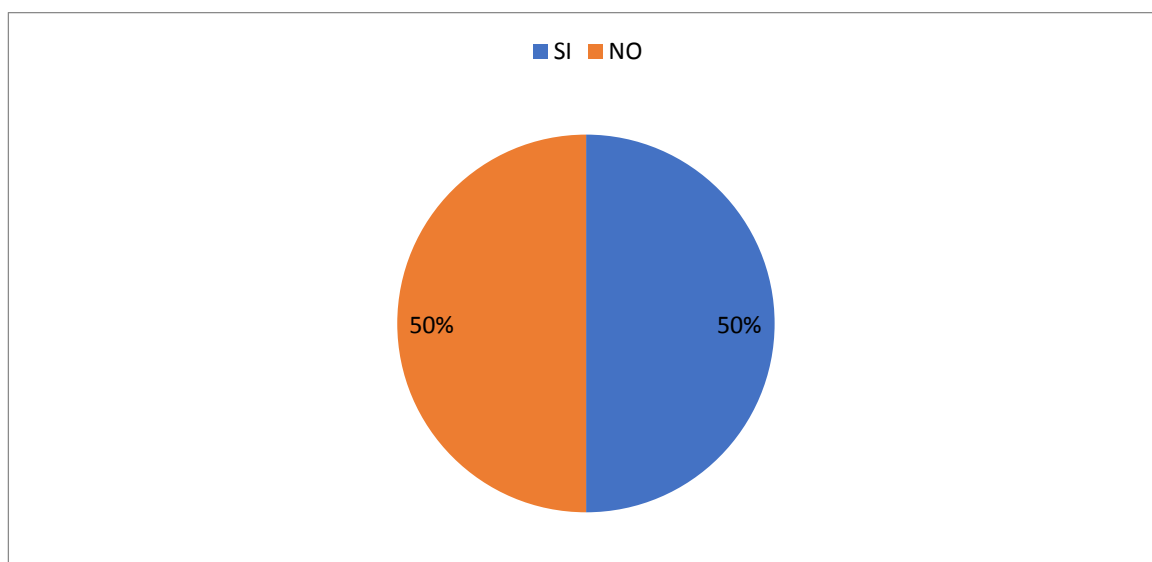


Figura 8 Almacenamiento seguro del inventario

Fuente: Ferretería María Renata
Elaborado por: Diana Córdor Domo

Análisis e interpretación

Según la encuesta realizada, el 50% manifiesta no encontrarse el inventario en un lugar totalmente seguro y protegido, mientras que el otro 50% aseguran que el lugar de almacenamiento es en un sitio seguro contra pérdidas y daños. El inventario es el activo de mayor importancia para toda empresa comercial, es así que debe ser almacenado en un lugar que brinde todas las condiciones de seguridad, el cual ofrezca protección contra pérdidas y daños, libre de humedad y a una temperatura adecuada, debido a que estos factores influyen de manera directa a su conservación

Ítem No. 9.- ¿El área de almacenamiento de inventarios se encuentra distribuida de acuerdo a una clasificación por familias o grupos afines?

Tabla 19 *Distribución de inventario*

Población	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
4 personas	SI	1	25%
	NO	3	75%
	TOTAL	4	100%

Fuente: Ferretería María Renata
Elaborado por: Diana Córdor Domo

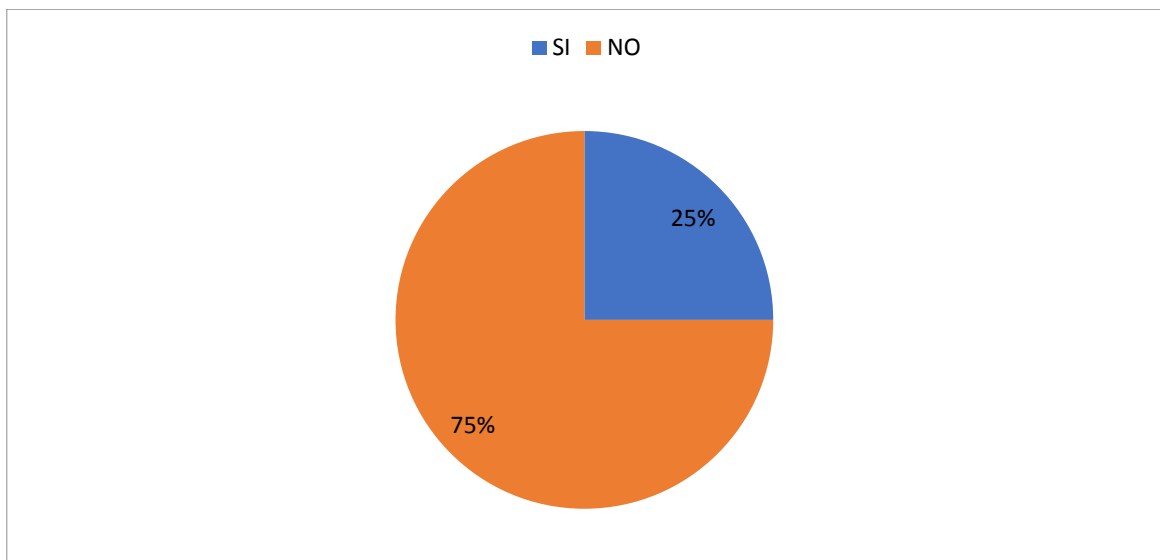


Figura 9 Distribución de inventario

Fuente: Ferretería María Renata
Elaborado por: Diana Córdor Domo

Análisis e interpretación

Según la encuesta realizada, el 75% indican no existir una correcta distribución en el área de almacenamiento, y el 25% afirma si existir una clasificación de inventario dentro dicha área, esto significa que no existe un orden, lo cual dificulta la identificación de algún producto que se esté buscando y no permite optimizar su retiro en forma rápida.

Ítem No. 10.- ¿Considera usted que debe existir una mejora en el proceso de control interno de los inventarios?

Tabla 20 *Mejora en el proceso de control interno de los inventarios*

Población	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
4 personas	SI	4	100%
	NO	0	0%
	TOTAL	4	100%

Fuente: Ferretería María Renata
Elaborado por: Diana Córdor Domo

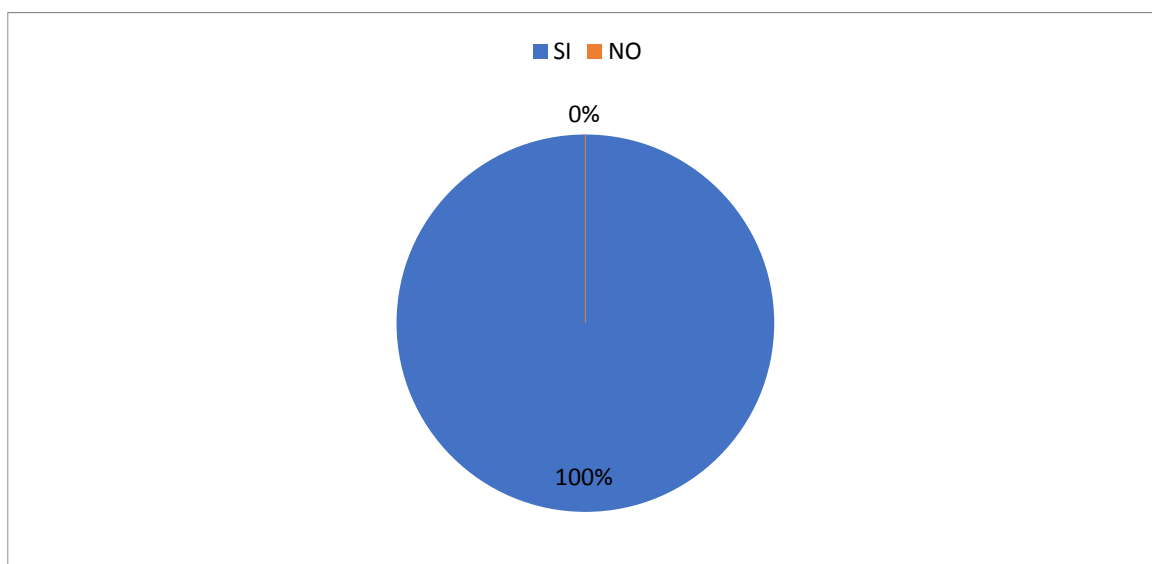


Figura 10 *Mejora en el proceso de control interno de los inventarios*

Fuente: Ferretería María Renata
Elaborado por: Diana Córdor Domo

Análisis e interpretación

En función a la respuesta obtenida el 100% manifiestan que sería importante mejorar el proceso de control interno de los inventarios.

Esto favorece a la empresa, puesto que refleja que existe gran interés de parte del personal en querer aportar a la mejora de la gestión de inventarios.

2.5.5.2. Encuestas al área de ventas. (Anexo 5)

Las encuestas fueron aplicadas al personal del área de ventas, conformado por seis personas, de la Ferretería María Renata.

Ítem No. 1.- ¿Sus funciones están claramente definidas dentro del área de inventario?

Tabla 21 *Definición de funciones dentro del área ventas*

Población	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
6 personas	SI	2	33%
	NO	4	67%
	TOTAL	6	100%

Fuente: Ferretería María Renata
Elaborado por: Diana Córdor Domo

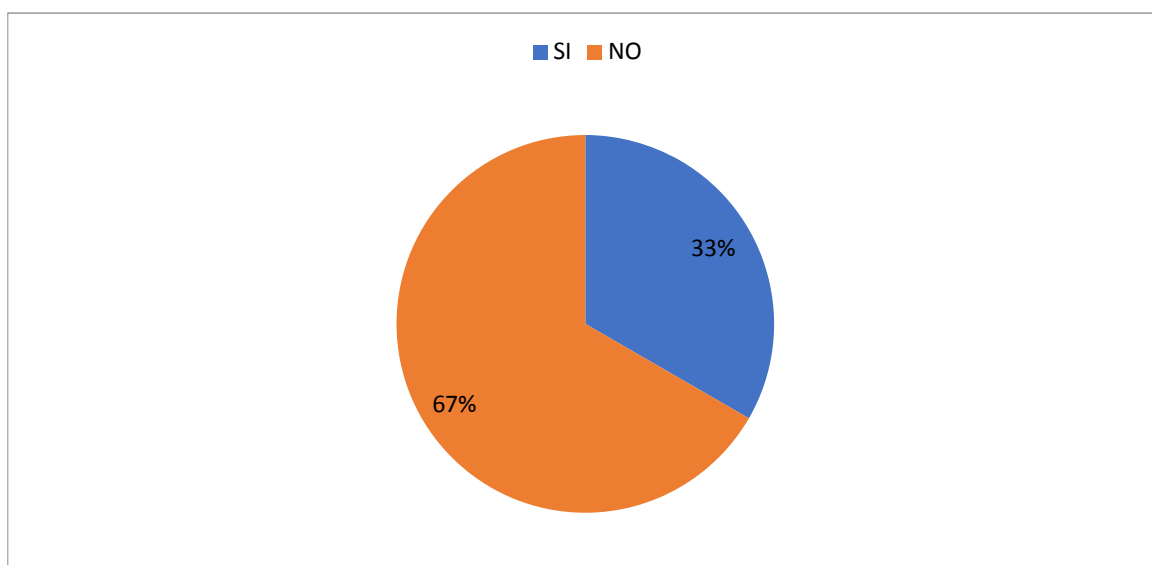


Figura 11 Definición de funciones dentro del área ventas

Fuente: Ferretería María Renata
Elaborado por: Diana Córdor Domo

Análisis e interpretación

Se puede observar según el gráfico, que el 67% de los empleados respondieron que no tienen definidas sus funciones dentro del área de inventario, mientras que el 33%

afirmaron tener establecidas sus funciones, por lo tanto se asume que no se ha realizado una correcta segregación de funciones al personal de venta, lo que trae a consecuencia que el personal no se desenvuelva laboralmente de la manera correcta.

Ítem No. 2.- ¿Recibe capacitaciones por parte de la empresa, respecto al área en que labora?

Tabla 22 *Capacitaciones al personal de ventas*

Población	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
6 personas	SI	2	33%
	NO	4	67%
	TOTAL	6	100%

Fuente: Ferretería María Renata
Elaborado por: Diana Córdor Domo

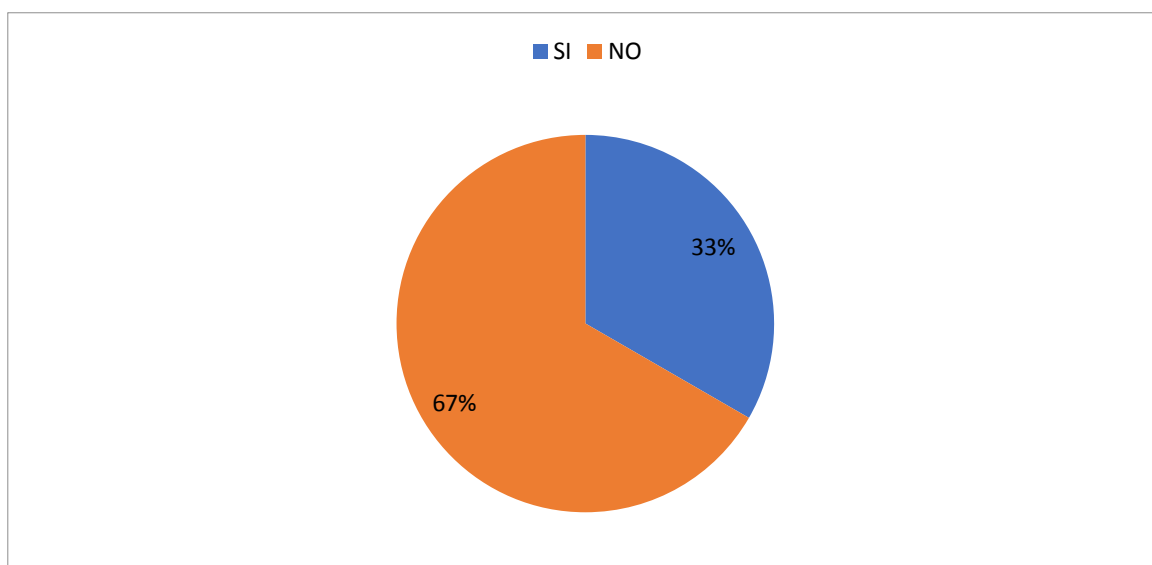


Figura 12 *Capacitaciones al personal de ventas*

Fuente: Ferretería María Renata
Elaborado por: Diana Córdor Domo

Análisis e interpretación

Podemos denotar en el gráfico que el 67% responden que nunca han recibido capacitaciones dentro del área en que laboran, y un 33% responde que si han recibido, lo que refleja que existe la carencia de capacitaciones hacia el personal.

Las capacitaciones son de gran importancia dentro de una empresa, puesto que ayuda al personal a mejorar sus conocimientos y habilidades y, de esta manera favorece su desempeño diario.

Ítem No. 3.- ¿En algún momento se ha dejado de despachar pedidos solicitados por los clientes por la falta de stock en determinados productos?

Tabla 23 Incumplimiento en los despachos de pedidos

Población	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
6 personas	SI	4	67%
	NO	2	33%
	TOTAL	6	100%

Fuente: Ferretería María Renata
Elaborado por: Diana Córdor Domo

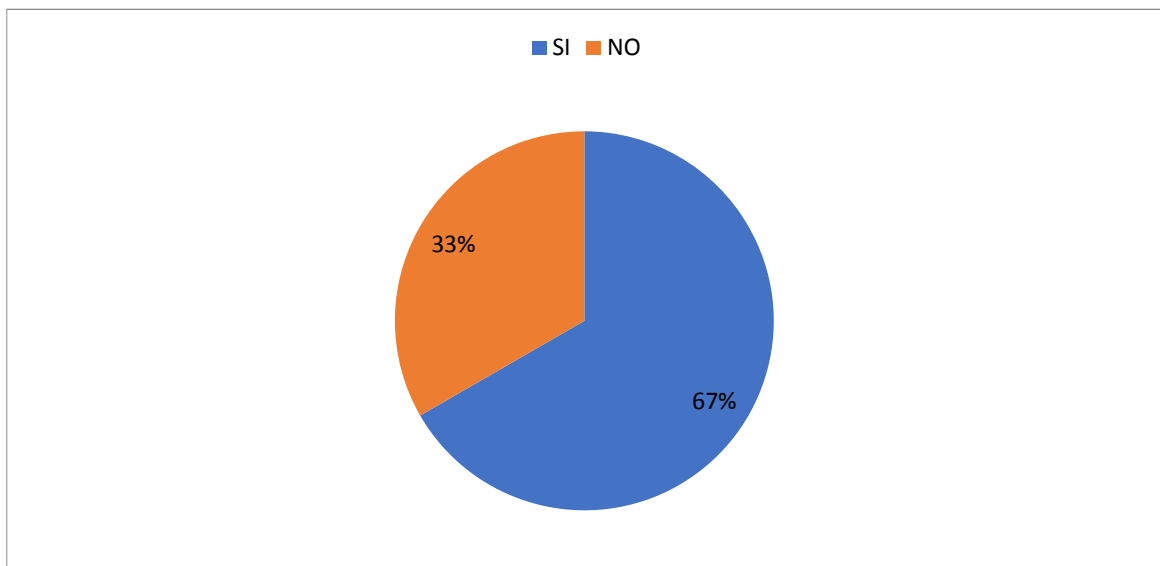


Figura 13 Incumplimiento en los despachos de pedidos

Fuente: Ferretería María Renata
Elaborado por: Diana Córdor Domo

Análisis e interpretación

Según la encuesta realiza, el 67% del personal indica que en ciertos momentos si han existido estos incumplimientos, puesto que no se han atendido a los requerimientos de

los clientes por la falta de stock en determinados artículos, mientras que el 33% indica nunca haberse dado este tipo de situación.

De esta manera se demuestra que no existe una correcta planificación en cuanto a las adquisiciones de mercadería y, en consecuencia se pierde la oportunidad de generar más ventas.

Ítem No. 4.- ¿Han existido devoluciones de productos por parte de los clientes, al no cumplir con los requerimientos previamente solicitados?

Tabla 24 *Devolución de productos*

Población	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
6 personas	SI	2	33%
	NO	4	67%
	TOTAL	6	100%

Fuente: Ferretería María Renata
Elaborado por: Diana Córdor Domo

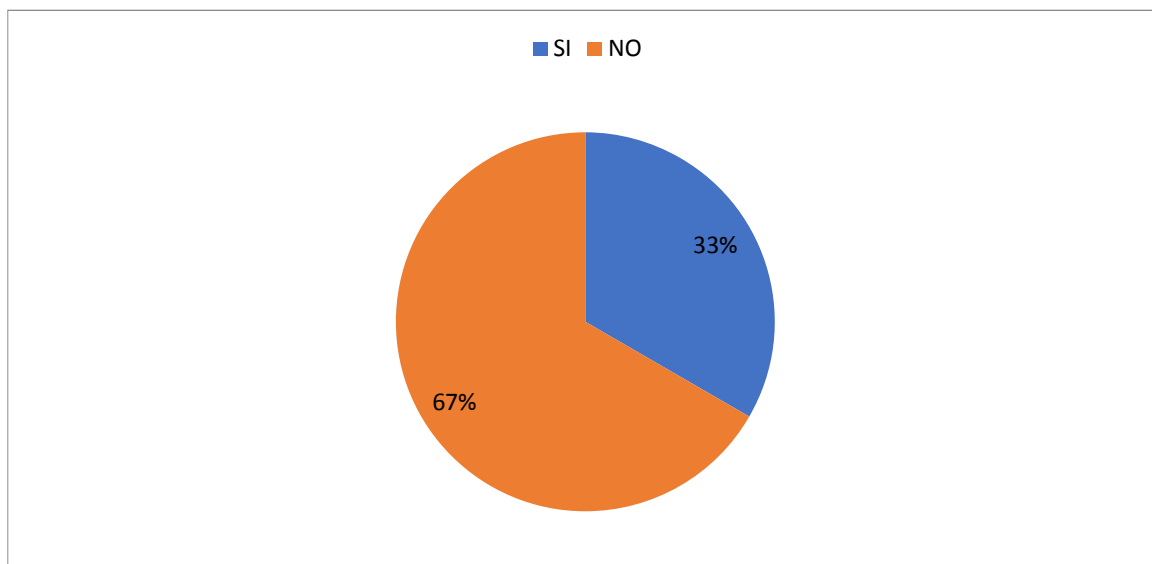


Figura 14 Devolución de productos

Fuente: Ferretería María Renata
Elaborado por: Diana Córdor Domo

Análisis e interpretación

Podemos denotar en el gráfico, que el 67% responden no haber existido devoluciones de productos ni quejas por parte de los clientes y, un 33% indica que en ciertas ocasiones los clientes han realizado devoluciones de productos por no cumplir con los requerimientos solicitados, lo cual da a entender que la Ferretería María Renata muy pocas veces ha tenido problemas con el despacho de mercadería y, que a pesar de la falta de capacitación al personal, éstos realizan sus funciones de la mejor manera.

Ítem No. 5.- ¿Los artículos disponibles para la venta se encuentran perchados ordenadamente, de tal manera que facilite la búsqueda de los mismos?

Tabla 25 *Productos perchados ordenadamente*

Población	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
6 personas	SI	4	67%
	NO	2	33%
	TOTAL	6	100%

Fuente: Ferretería María Renata

Elaborado por: Diana Córdor Domo

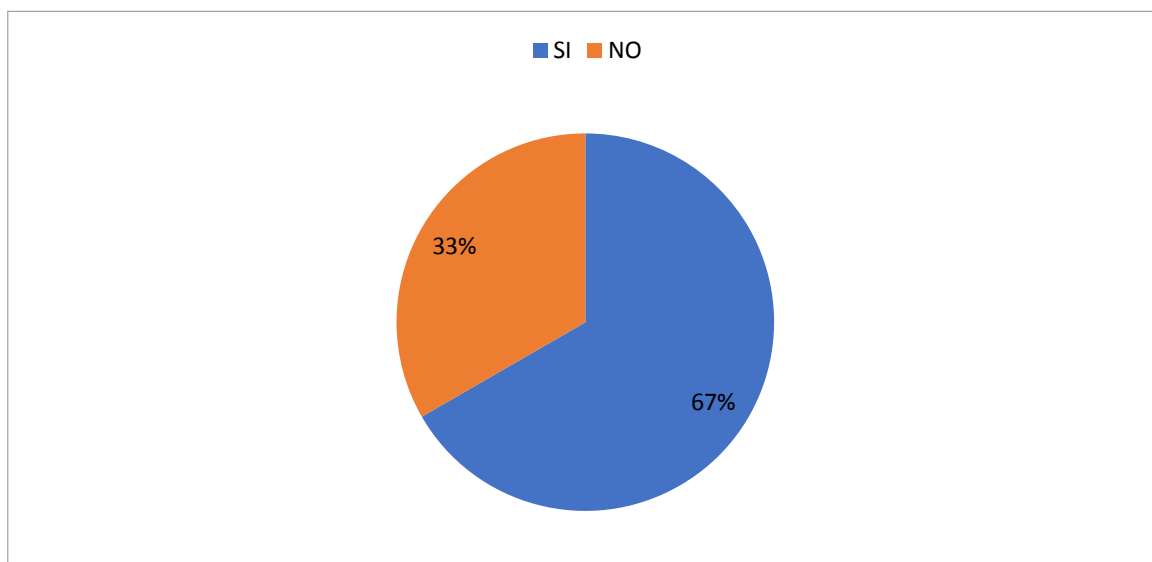


Figura 15 Productos perchados ordenadamente

Fuente: Ferretería María Renata

Elaborado por: Diana Córdor Domo

Análisis e interpretación

Se puede observar según el gráfico, que el 33% de los empleados respondieron que los artículos disponibles para la venta no están correctamente perchados, mientras que el 67% afirmaron que si se encuentran perchados ordenadamente. El correcto orden de productos en las perchas es importante, debido a que permite la rápida identificación de cualquier producto y brinda una rápida atención al cliente, lo cual favorece a la empresa.

Ítem No. 6.- ¿La venta de mercadería está respaldada por documentos legalmente autorizados?

Tabla 26 *Documentos respaldo de ventas*

Población	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
6 personas	SI	6	100%
	NO	0	0%
	TOTAL	6	100%

Fuente: Ferretería María Renata
Elaborado por: Diana Córdor Domo

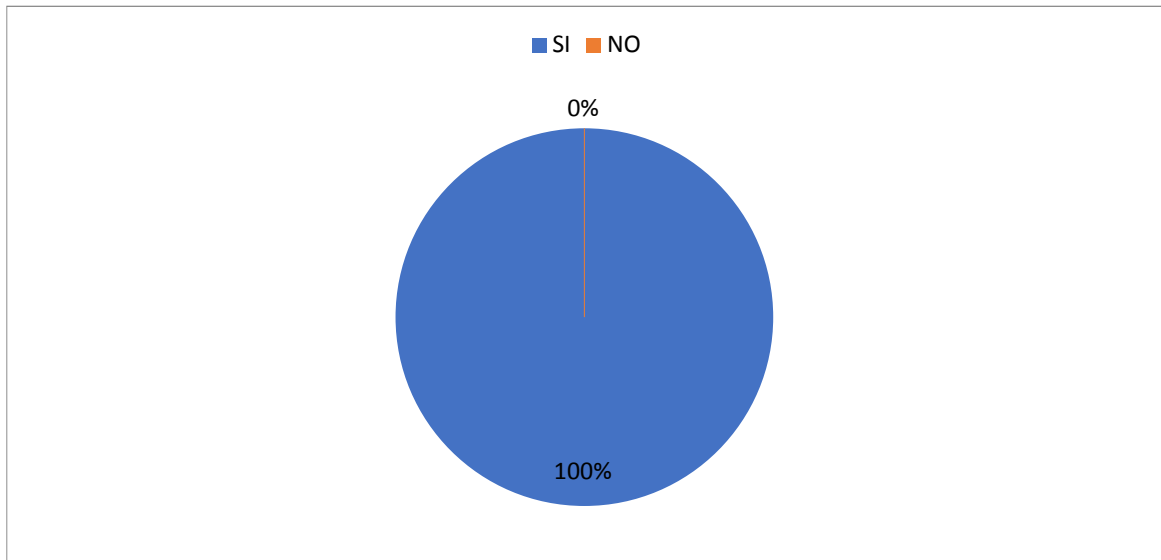


Figura 16 Documentos respaldo de ventas

Fuente: Ferretería María Renata
Elaborado por: Diana Córdor Domo

Análisis e interpretación

El 100% afirman si existir documentos que respalden las ventas de mercadería. El egreso de inventario debe estar respaldado siempre con un documento que evidencie que productos salieron y en qué fecha, de manera que se realice el respectivo registro contable y se lleve un control de cuanto queda en el stock de productos.

Ítem No. 7.- ¿Antes de salir un producto que está siendo objeto de venta, se verifica que éste se encuentre en óptimas condiciones?

Tabla 27 Verificación de producto

Población	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
6 personas	SI	4	67%
	NO	2	33%
	TOTAL	6	100%

Fuente: Ferretería María Renata
Elaborado por: Diana Córdor Domo

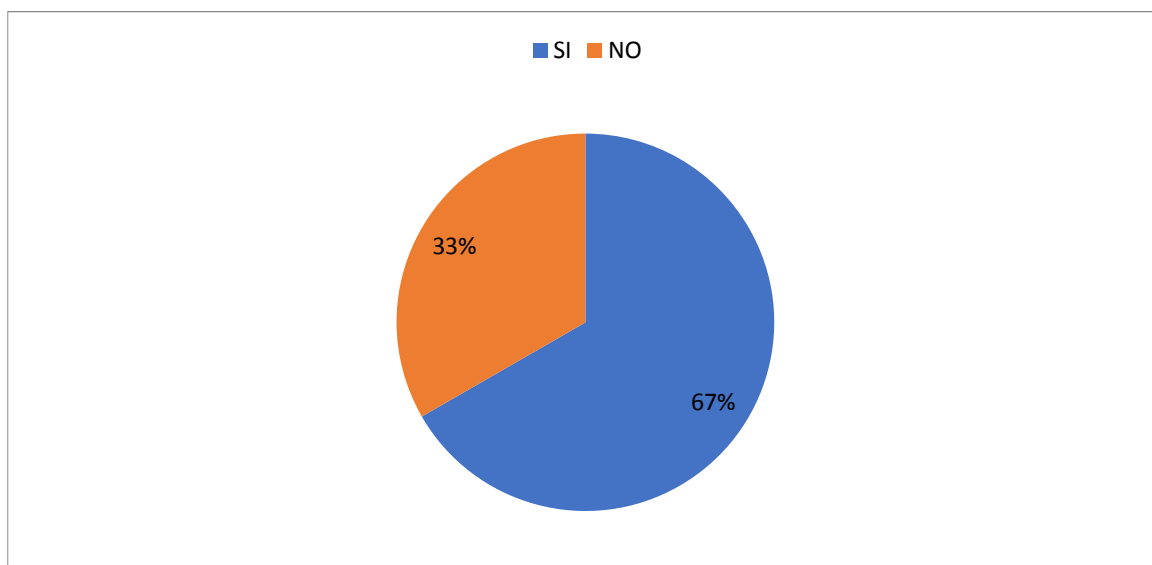


Figura 17 Verificación de producto

Fuente: Ferretería María Renata
Elaborado por: Diana Córdor Domo

Análisis e interpretación

El 33% indica que no se verifica si el producto que está por salir se encuentra en buen estado, mientras que el 67% aseguran revisar el producto antes de salir y verificar si cumplen con óptimas condiciones. Es importante verificar el buen estado del producto antes de su salida, puesto que posteriormente pueden existir reclamaciones en caso de que el producto se encuentre en mal estado y por ende se estaría brindando un mal servicio al cliente.

Ítem No. 8.- ¿Considera usted que debe existir una mejora en el proceso de control interno de los inventarios?

Tabla 28 Mejora en el proceso de control interno inventario

Población	Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
6 personas	SI	6	100%
	NO	0	0%
	TOTAL	6	100%

Fuente: Ferretería María Renata
Elaborado por: Diana Córdor Domo

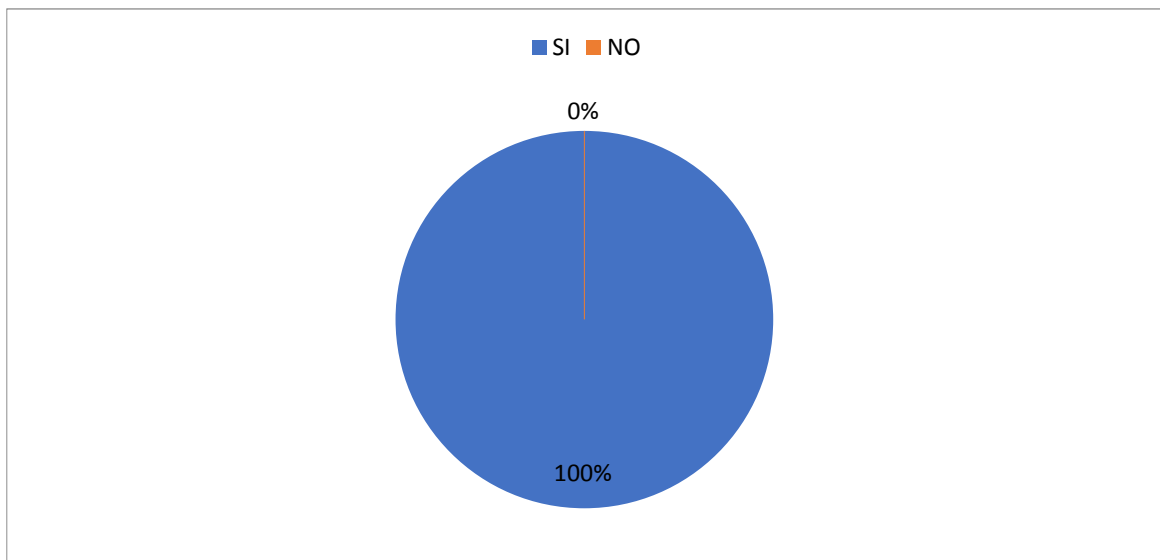


Figura 18 Mejora en el proceso de control interno inventario

Fuente: Ferretería María Renata
Elaborado por: Diana Córdor Domo

Análisis e interpretación

El 100% manifiestan que debe existir una mejora en el proceso de control interno de los inventarios, puesto que esto ayudara a que exista eficiencia en cada procedimiento que se realiza dentro del área de inventarios, y a su vez se mitiguen las anomalías existentes.

CAPITULO III

3. PROPUESTA

3.1. Título

Diseño de un manual de procedimientos y funciones, para mejorar la eficiencia del personal y la gestión de los inventarios de la ferretería María Renata.

3.2. Antecedentes de la propuesta

En base al estudio de campo y los resultados de las entrevistas, encuestas y el FODA realizado a la ferretería María Renata, se determinó que la misma carece de un manual de procedimientos, políticas, delegación de responsabilidades y funciones, lo que incide la falta de organización, planificación y el control físico y contable de los inventarios.

Se evidenció una deficiente gestión de inventarios, las adquisiciones se realizan sin una planificación previa, el personal no tiene clara sus funciones y competencias, la mercadería no se encuentra correctamente organizada, ni codificada, lo cual dificulta y retrasa los procesos dentro del local.

La presente propuesta “diseño de un manual de procedimientos y funciones, para mejorar la eficiencia del personal y la gestión de los inventarios de la ferretería María Renata”, contribuirá a la mejora en la gestión de los inventarios, y aportará la solución a los problemas anteriormente citados, al delimitar las funciones y los procedimientos a seguir; permitirá planificar, controlar y evaluar a su personal para tomar correctivos y mejoras.

3.3. Justificación e importancia

La ferretería María Renata, tiene aproximadamente 18 años en el mercado, se caracteriza por tener una amplia gama de productos de ferretería en general y materiales para la construcción con asesoría en productos de calidad; en un mercado competitivo, es relevante ir a la par de los cambios y contar con sistemas, manuales, políticas y controles que estén orientados al cumplimiento de metas de la organización.

Por lo cual esta propuesta de diseñar un manual de procedimientos y funciones, es relevante para la ferretería María Renata, para determinar las actividades de cada uno de los empleados dentro de la gestión de inventarios, mejorando así el servicio que se proporciona a los clientes, así como un manual de procedimientos que servirá de herramienta para planificar, controlar y organizar todas las actividades relacionadas a esta cuenta de activos primordial para la entidad.

3.4. Objetivos

3.4.1. Objetivo general

Elaborar un manual de procedimientos y funciones, para la ferretería María Renata, que mejore el control de los inventarios y el desempeño del talento humano.

3.4.2. Objetivo específicos

Determinar los cargos dentro de la ferretería María Renata, con el perfil y los requisitos que deben cumplir cada puesto.

Delimitar las funciones para cada empleado de la organización.

Establecer las políticas y los procedimientos para la gestión de inventarios.

Trazar la codificación y categorización de los inventarios, para el mejor manejo y distribución de la mercadería.

3.5. Alcance

El presente manual de procedimientos y funciones, es aplicable para la gestión de inventarios de la ferretería María Renata de la ciudad de Manta.

3.6. Análisis de factibilidad

Esta propuesta es factible, porque se pudo verificar mediante las técnicas de investigación de encuestas y entrevistas, la existencia de falencias y la problemática planteada, la misma que se pretende remediar con la presente propuesta, y aportar con nuevos conocimientos para el crecimiento sostenible de la organización.

Social

Este proyecto es factible, ya que busca mejorar la atención a los clientes mediante una correcta distribución de las funciones y tareas del personal; los mismos que serán capacitados y orientados a seguir controles y procedimientos para el desarrollo y avance de la empresa.

Organizacional

Es factible la realización de este proyecto, ya que la ferretería María Renata, cuenta con el personal dispuesto a colaborar, capacitarse e implementar los cambios necesarios, para mejorar y crecer sostenidamente en el mercado.

Tecnológico

En lo tecnológico, la empresa cuenta con los equipos, con un sistema informático propio recientemente implementado llamado HORUS, permitiendo así realizar la investigación y ejecutar la propuesta de un manual de procedimientos y funciones, que incida en control físico y contable de los inventarios.

Económico - Financiero

La empresa cuenta con la disponibilidad económica, está dispuesto a invertir 1000,00 USD. para capacitar a su personal en la implementación de esta propuesta, y seguir invirtiendo en capacitaciones programadas; además, permitirá que la rentabilidad de la Ferretería se incremente ante la disminución de pérdida de mercadería y una mejor planificación en las adquisiciones.

Legal

En lo legal, esta propuesta es factible, ya que no existe impedimento alguno, la ferretería María Renata como un ente comercial, cuenta con los permisos obligatorios y se rige a la normativa y leyes vigentes.

3.7. Descripción de la propuesta. (Anexo 7)

3.7.1. Actividades

A continuación, se plantea el contenido de la propuesta:

- Manual de funciones
- Manual de procedimientos
- Políticas
- Lineamientos operativos para la clasificación y ubicación del inventario.

El manual de procedimientos para el control de los inventarios complementa una serie de pasos que incluyen desde la recepción de los materiales en el almacén, registro, ubicación, y despachos que se efectuarán en la organización. Conjuntamente un manual de funciones, el cual permitirá que gerencia y demás personal conozcan sus tareas y responsabilidades delimitadas por cada puesto.

Adicionalmente se establecen políticas que permitirán optimizar la ejecución de los procedimientos planteados dentro del manual y, lineamientos operativos que permitan el adecuado manejo físico del inventario.

3.8. Presentación de la propuesta

La presente propuesta será presentada a gerencia y administración de la ferretería María Renata, conjuntamente con las áreas involucradas en la gestión de los inventarios.

3.9. Beneficiarios de la propuesta.

Los beneficiarios del proyecto son: la empresa, al contar con una herramienta que garantice el control físico y contable de los inventarios, los directivos, permitiéndoles realizar la toma de correctas decisiones, los trabajadores, al realizar sus tareas con mayor eficiencia operacional y asignación bien delimitada de sus responsabilidades, funciones y con los procedimientos definidos; los clientes, al mejorar su interacción con la empresa con una atención de calidad, agilidad y confianza.

3.10. Plan de acción

Tabla 29 *Plan de acción*

Etapa de la ejecución de la propuesta	Responsable del cumplimiento	Actividades a realizar	Tiempo de inicio y fin	Evidencia
Etapa 1: Presentación de propuesta.	Estudiante	Se realiza una reunión con los directivos de la ferretería María Renata para darles a conocer el contenido de la propuesta.	2 días	Acta de reunión.
Etapa 2: Aprobación de la propuesta.	Directorio	Los directivos de la empresa se reunirán para analizar los beneficios que se obtendrán de la propuesta y así proceder a la aprobación.	5 días	Acta de reunión.
Etapa 3: Socialización de la propuesta	Estudiante	Socializar la propuesta, al personal de la empresa, para orientarlos y comprometerlos al cumplimiento de lo establecido.	15 días	Acta de reunión.
Etapa 4: Capacitaciones.	Estudiante Gerente	Realizar capacitación a todo el personal, con el fin de prepararlos para la posterior ejecución de la propuesta.	15 días	Hoja de firmas de asistencia a las capacitaciones.

Etapa 5: Ejecución de la propuesta.	Gerencia y administración	Aplicación de políticas, procedimientos y responsabilidades dentro del área de inventario, de acuerdo a lo descrito en el manual.	3 meses	Informe de ejecución del manual.
Etapa 6: Evaluación de los resultados.	Gerencia	Se evaluará el resultado de la propuesta, luego que esta se haya llevado a cabo. Los dos principales puntos a evaluar son el cumplimiento de procedimientos y desempeño de funciones.	1 mes	Conformidad del personal involucrado.

Fuente: Ferretería María Renata.
Elaborado por: Diana Córdor Domo

CONCLUSIONES

En el desarrollo de las entrevistas, se determinó que la gestión de inventarios es deficiente, la gerencia y administración no realizan la supervisión requerida, lo que genera desorden en el ambiente laboral; además de no contar con procesos definidos, ni un manual de funciones, lo que provoca que los empleados no conozcan sus responsabilidades y no se desenvuelvan ni desarrollen todo su potencial.

La mercadería esta desorganizada, no existe una codificación, ni clasificación para ubicar los productos en las perchas, lo cual crea perdidas, y retrasos al momento de despachar e incluso al realizar la toma física de los inventarios.

Se determinó que la inexistencia de un manual de procedimientos, limita a la ferretería al momento de tomar decisiones, crear estrategias, planificar y evaluar a su personal.

El manual de funciones, ayudará a la gestión de inventarios, direccionando a cada uno de los empleados al desarrollo de sus funciones y responsabilidades, lo cual mejorara su desempeño, en pro del crecimiento de la organización.

El manual de procedimientos, proporcionará las pautas para mantener la organización y el control, en todas las áreas de la ferretería, así como retroalimentar y evaluar el cumplimiento de estas directrices.

RECOMENDACIONES

Se recomienda la implantación de los manuales de funciones y procedimientos, propuestos en este proyecto para mejorar la gestión de los inventarios, y la eficiencia del personal.

Actualizar el sistema contable de la empresa, y mantenerlo constantemente al día, para obtener datos reales que sirvan de herramienta para la toma de decisiones.

Socializar y capacitar a los trabajadores de la ferretería María Renata, con el manual de funciones y procedimientos, para orientarlos al cumplimiento de metas y comprometerlos al cumplimiento de lo establecido.

Evaluar y controlar trimestralmente el cumplimiento de la propuesta, para así evidenciar falencias, retroalimentar y mejorar constantemente.

Codificar, clasificar y ubicar todos los productos existentes en la ferretería de manera que permita su fácil localización; así mismo aplicar indicadores de rotación de inventarios mensualmente para planificar las adquisiciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Fontalvo Herrera, T. J., Morelos Gómez, J., & Vergara Schmalbach, J. C. (2011). *Análisis de la incidencia de la certificación ISO 9001 en los indicadores financieros de las empresas de la zona industrial de Mamonal, Corporación para la gestión del conocimiento ASD 2000*. Colombia.
- Mendoza Roca, C., & Ortiz Tovar, O. (2016). *Contabilidad financiera para contaduría y administración*. Barranquilla, Colombia: Editorial Universidad del Norte.
- Norma Internacional de Contabilidad - NIC 2 Inventarios*. (2005).
- Aguirre Ormaechea, D. J. (2005). *Auditoría y Control Interno. Edición MMVI*. Madrid-España.
- Arias Copitan, P. R. (2015). *Desvalorización de existencias: Tratamiento tributario y contable*. Lima, Perú: Editorial El Búho E.I.R.L.
- Baca Urbina, G., & Marcenilo Aranda, M. (2016). *Ingeniería financiera*. México: Grupo Editorial Patria.
- Carrasco Asogue, N. Á. (2015). *El control de inventarios y la rentabilidad de la ferretería ferro metal el ingeniero*. Ambato, Ecuador.
- Cedeño Loor, R. (2010). *Investigación científica y diseño de tesis. Segunda edición*. Manta-Ecuador: Editorial Mar Abierto.
- Crespo Coronel, B. A., & Suárez Briones, M. F. (2014). *Elaboración e implementación de un sistema de control interno, caso Multitecnos S.A. de la ciudad de Guayaquil para el período 2012-2012"*. Guayaquil, Ecuador.
- Cruz Fernández, A. (2017). *Gestión de inventarios. UF0476*. España: IC Editorial.
- Elizondo, L. (2008). *MANUAL DESCRIPTIVO DE PUESTOS PARA FERRETERIA ROJAS Y RODRIGUEZ*. San Carlos: Instituto Tecnológico Costa Rica.
- Estupiñán Gaitán, R. (2015). *Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales*. Ecoe Ediciones.
- Expósito Caballero, A. M., & Gonzáles Escalante, O. (2014). *Procedimiento para el registro, control y análisis de los subsistemas de caja y banco, inventario y cobros y pagos: en las Unidades Básicas de Producción Cooperativa*. La Habana, Cuba: Editorial Universitaria.
- FIAEP. (2014). *Control y manejo de inventario y almacén*. Recuperado el 15 de agosto de 2018, de <http://fiaep.org/inventario/controlymanejodeinventarios.pdf>

- García Dlhigo, J. (2016). *Metodología de la investigación para administradores. Primera edición*. Bogotá: Ediciones de la U.
- García Restrepo, J. E. (2016). *Cuentas de orden: hacia la revelación y el control contable en la transición a normas internacionales. Segunda edición*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Gil, A. V. (2008). *Inventarios*. El Cid Editor.
- Gonzabay de Loor, D. A., & Torres Flores, M. D. (2017). *PROPUESTA DE MEJORA DEL CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO EN VENTASCORP S.A.* Guayaquil, Ecuador.
- Guerrero, Reyes, J. C., & Galindo Alvarado, J. F. (2014). *Contabilidad 2*. México: Grupo Editorial Patria.
- Hernández León , R. A., & Coello González, S. (2011). *El proceso de investigación científica*. Habana, Cuba: Editorial Universitaria.
- Herz Gherzi, J. (2018). *Apuntes de contabilidad financiera. Tercera edición*. Lima, Perú: Editorial de Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas.
- Lavalle Burguete, A. C. (2017). *Análisis financiero*. México: Editorial Digital UNID.
- López Meneses, N. M. (2010). *Diseño de un sistema de control interno de inventarios en la ferretería Lozada*. Santo Domingo de los Tsáchilas, Ecuador.
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno (3a. ed.)*. Bogotá, Colombia: Ecoe, Ediciones.
- Marín Vásquez, R. (2014). *Almacén de clases media: "El camino a la rentabilidad en el manejo de almacenes y centros de distribución"*. Medellín, Colombia: Centro Editorial Esumer.
- Morales Morales, O. (2017). El sistema de control interno en las posadas turísticas del estado Mérida, Venezuela. *Redalyc, vol. XLII, núm. 44*, 99-127 páginas.
- Navarro , S. O., López Macas, M. E., & Pérez Espinosa, M. J. (2017). Normas de control contable: operación imprescindible en la gestión empresarial: un caso ecuatoriano. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos*, Pág. 46-51, Volumen 9, Número 3.
- Ricard Delgado, M. (2017). *Procedimiento metodológico para diseñar el sistema de control interno con enfoque por procesos en universidades cubanas*. La Habana, Cuba: Editorial Universitaria.
- Salazar Cajas, E. M., & Villamarín Álvarez, S. M. (2011). *Diseño de un sistema de control interno para la empresa SANBEL FLOWERS Cía. Ltda. ubicada en la parroquia*

- Aláquez del cantón Latacunga, para el período económico 2011".* Latacunga, Ecuador.
- Sánchez Romero, K. G. (2015). *Control interno y gestión de inventarios en la ferretería Ferrher en la parroquia Luz de América.* Santo Domingo, Ecuador.
- Tapia Iturriaga, C. K. (2016). *Fundamentos de auditoría: aplicación práctica de las Normas Internacionales de Auditoría.* México: Editorial Instituto Mexicano de Contadores Públicos.
- Tipantiza, L. (2016). *IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL DE INVENTARIOS PARA LA FERRETERÍA MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN ALDAIR UBICADA CANTÓN EL CHACO, PROVINCIA DE NAPO.* Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Vite Rangel, V. T. (2017). *Contabilidad general.* México: Editorial Digital UNID.

ANEXOS

Anexo 1: Entrevista al gerente general

FERRETERÍA MARÍA RENATA			P/T Ref.: EF-01-2018	
			DCCD	
			dd/mm/aaaa	
ENTREVISTA FORMAL				
Datos del entrevistado				
Nombres y apellidos:				
Cargo:				
Fecha de entrevista:				
Duración de entrevista	Hora de Inicio:		Hora Fin:	
Temas a tratar:				
¿El egreso de mercaderías de la empresa se realiza previa autorización de gerencia?				
¿Los pedidos de mercadería para abastecimiento de la empresa, es autorizado debidamente por gerencia?				
¿Gerencia se encarga de verificar que los pedidos de mercadería lleguen dentro del plazo acordado y de acuerdo a las cantidades solicitadas?				
¿Gerencia verifica que la mercadería que ingresa no presente anomalías y concuerde en cantidad con el documento de recepción de mercadería?				
¿Gerencia verifica que la mercadería que egresa se encuentre en óptimas condiciones?				
¿Se le notifica a gerencia cuando algún artículo está desaparecido, deteriorado o dañado, y qué acciones ordena realizar?				

¿Solicita información sobre el inventario existente al momento de efectuar nuevos pedidos?

¿Considera usted conveniente utilizar un sistema de control interno para los inventarios de la empresa?

Firma del entrevistado:

Firma del entrevistador:

Anexo 2: Entrevista a la administradora

FERRETERÍA MARÍA RENATA		P/T Ref.: EF-02-2018 DCCD dd/mm/aaaa	
ENTREVISTA FORMAL			
Datos del entrevistado			
Nombres y apellidos:			
Cargo:			
Fecha de entrevista:			
Duración de entrevista	Hora de Inicio:		Hora Fin:
Temas a tratar:			
1. ¿La empresa cuenta con un programa contable?			
2. ¿Se encuentra establecido una adecuada segregación de funciones para los empleados que laboran en el área de bodega?			
3. ¿Existe una persona encargada de la recepción de notas pedidos y otros documentos necesarios?			
4. ¿Existe personal autorizado para la recepción de mercadería?			
5. ¿Los despachos de mercadería se realizan previo a la presentación de la documentación correspondiente (documentos legalmente autorizados)?			

6. ¿Se realizan conteos físicos de la mercadería disponible para la venta, por lo menos una vez al año?	
7. ¿Cada qué tiempo se realizan verificaciones de la mercadería física existente en bodega/almacén contra los registros contables de la cuenta inventario?	
8. ¿Se evidencia con documentos de respaldo toda la mercadería que ingresa?	
9. ¿La mercadería que egresa se encuentra debidamente sustentada con documentos de respaldo?	
10 ¿Las adquisiciones de mercaderías se realizan de acuerdo a una planificación basada en las necesidades del negocio?	
10. ¿Considera usted conveniente que debe existir una mejora en el proceso de los inventarios?	
Firma del entrevistado:	Firma del entrevistador:

Anexo 3: Entrevista a la contadora

FERRETERÍA MARÍA RENATA		P/T Ref.: EF-03-2018	
		DCCD	
		dd/mm/aaaa	
ENTREVISTA FORMAL			
Datos del entrevistado			
Nombres y apellidos:			
Cargo:			
Fecha de entrevista:			
Duración de entrevista	Hora de Inicio:		Hora Fin:
Temas a tratar:			
1. ¿La empresa cuenta con un software contable?			
2. ¿Cuál es el sistema de registro de inventarios utilizado por la empresa? ¿Y es capaz de brindar información en cualquier momento que se requiera?			
3. ¿Qué tipo de métodos de valoración utilizan para los inventarios de la empresa?			
4. ¿Los ingresos de mercadería se encuentran debidamente sustentados por documentos legalmente autorizados?			
5. ¿Se realiza en el tiempo debido, el correcto registro contable de las mercaderías vendidas?			
6. ¿Se realiza el correcto registro contable de las mercaderías adquiridas, en el debido tiempo?			

7. ¿Se mantienen copias de los comprobantes de venta y demás documentos de respaldo correctamente ordenados y archivados?	
8. ¿Cuándo los inventarios se encuentran desaparecidos, dañados, obsoletos o deteriorados se realiza la correspondiente baja tanto física como contable?	
9. ¿La empresa cuenta con un sistema de control interno para inventarios?	
Firma entrevistado:	Firma entrevistador:

Anexo 4: Encuestas al área de bodega

FERRETERÍA MARÍA RENATA		P/T Ref.: ENC-01-2018 DCCD dd/mm/aaaa
ENCUESTA		
Datos del encuestado		
Nombres y apellidos:		
Cargo:		
Fecha de encuesta:		
Preguntas:		
Ítem No. 1.- ¿Sus funciones están claramente definidas dentro del área de inventario?		
SI		<input type="text"/>
NO		<input type="text"/>
COMENTARIO:		
Ítem No. 2.- ¿Recibe capacitaciones por parte de la empresa, respecto al área en que labora?		
SI		<input type="text"/>
NO		<input type="text"/>
COMENTARIO:		
Ítem No. 3.- ¿ Se realizan controles de inspección a los inventarios de la empresa para saber si se encuentran en óptimas condiciones para ser vendidos?		
SI		<input type="text"/>
NO		<input type="text"/>
COMENTARIO:		

Ítem No. 4.- ¿Se realizan recuentos físicos del inventario por lo menos una vez al año?

SI

NO

COMENTARIO:

Ítem No. 5.- ¿Cuándo ingresa mercadería a la empresa, se cotejan las notas de entradas en cuanto a cantidad con las órdenes de compra?

SI

NO

COMENTARIO:

Ítem No. 6.- ¿La mercadería adquirida que ingresa a bodega, cuentan con un sustento documental?

SI

NO

COMENTARIO:

Ítem No. 7.- ¿El despacho de mercadería se realiza previo a la presentación de un documento de respaldo que sustente la salida de la misma?

SI

NO

COMENTARIO:

Ítem No. 8.- ¿El inventario de la empresa se encuentra almacenado en un lugar seguro y protegidos contra pérdidas y daños?

SI

NO

COMENTARIO:

Ítem No. 9.- ¿El área de almacenamiento de inventarios se encuentra distribuida de acuerdo a una clasificación por familias o grupos afines?

SI

NO

COMENTARIO:

Ítem No. 10.- ¿Considera usted que debe existir una mejora en el proceso de control interno de los inventarios?

SI

NO

COMENTARIO:

Anexo 5: Encuesta al área ventas

FERRETERÍA MARÍA RENATA		P/T Ref.: ENC-01-2018 DCCD dd/mm/aaaa
ENCUESTA		
Datos del encuestado		
Nombres y apellidos:		
Cargo:		
Fecha de encuesta:		
Preguntas:		
Ítem No. 1.- ¿Sus funciones están claramente definidas dentro del área de inventario?		
SI	<input type="checkbox"/>	
NO	<input type="checkbox"/>	
COMENTARIO:		
Ítem No. 2.- ¿Recibe capacitaciones por parte de la empresa, respecto al área en que labora?		
SI	<input type="checkbox"/>	
NO	<input type="checkbox"/>	
COMENTARIO:		
Ítem No. 3.- ¿En algún momento se ha dejado de despachar pedidos solicitados por los clientes por la falta de stock en determinados productos?		
SI	<input type="checkbox"/>	
NO	<input type="checkbox"/>	
COMENTARIO:		

Ítem No. 4.- ¿Han existido devoluciones de productos por parte de los clientes, al no cumplir con los requerimientos previamente solicitados?	
SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>
COMENTARIO:	
Ítem No. 5.- ¿Los artículos disponibles para la venta se encuentran perchados ordenadamente, de tal manera que facilite la búsqueda de los mismos?	
SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>
COMENTARIO:	
Ítem No. 6.- ¿La venta de mercadería está respaldada por documentos legalmente autorizados?	
SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>
COMENTARIO:	
Ítem No. 7.- ¿Antes de salir un producto que está siendo objeto de venta, se verifica que éste se encuentre en óptimas condiciones?	
SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>

COMENTARIO:	
Ítem No. 8.- ¿Considera usted que debe existir una mejora en el proceso de control interno de los inventarios?	
SI	<input type="checkbox"/>
NO	<input type="checkbox"/>
COMENTARIO:	

Anexo 6: Acta de reunión

FERRETERÍA MARIA RENATA	PÁG.: 1 de 1
ACTA DE REUNIÓN	

ACTA DE REUNIÓN	
Acta No. 001	Ciudad y lugar:
Citada por:	Fecha:
Secretario(a):	Hora inicio: Fin:

PARTICIPANTES			
No.	Nombre	Cargo	Firma
1			
2			
3			
4			

ORDEN DEL DÍA	
1	
2	

TEMAS TRATADOS	PUNTOS ACORDADOS	OBSERVACIONES

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS Y FUNCIONES PARA MEJORAR LA EFICIENCIA DEL PERSONAL Y LA GESTIÓN DE LOS INVENTARIOS DE LA FERRETERÍA MARÍA RENATA.

Manual de funciones

La gerencia y los empleados, podrán conocer sus tareas y responsabilidades, delimitadas por cada puesto y/o cargo, con el objetivo de que éstas sean cumplidas y mejoren su rendimiento laboral.

Objetivo de manual de funciones

Proveer a la ferretería María Renata, una herramienta eficaz que permita dar cumplimiento de forma correcta y organizada, a las actividades asignadas a cada empleado, de tal manera que se pueda optimizar los recursos direccionándolos al logro de las metas planteadas.

A. GERENTE GENERAL

Personal a cargo: Toda la empresa, supervisa al administrador.

Descripción de funciones:

Dirigir a la ferretería María Renata, velar por el cumplimiento de las responsabilidades, procesos y procedimientos asignados a cada departamento, así como evaluar el desenvolvimiento de todo el personal.

Definir la planificación y estrategias de la organización.

Manejar eficientemente los recursos de la empresa.

Autorizar y analizar las compras y los pagos a los proveedores

Perfil y competencias laborales:

Formación académica: Ing. en administración de empresas y/o carreras afines.

Experiencia: Mínima de 3 años en cargos similares.

Destrezas: Habilidades de relaciones públicas, analíticas, técnicas.

Actitudes y Aptitudes:

Aptitudes:

Facilidad de aprendizaje, capacidad de organización, planificación, control, habilidades de negociación, fluidez de comunicación.

Actitudes:

Trabajo en equipo, responsabilidad, compromiso, disponibilidad, orientación al logro de metas y a prestar un excelente servicio al cliente.

Responsabilidades:

Llevar bajo su responsabilidad el control y planificación de todas las actividades que se ejecuta dentro de ferretería.

Representar a la empresa jurídicamente

El buen uso de los recursos materiales y financieros para el buen funcionamiento de la empresa.

Supervisar al personal, y trabajar por la estabilidad laboral y el crecimiento sostenido de la organización.

B. ADMINISTRADOR

Jefe Inmediato: Gerente general.

Personal a cargo: Supervisar al área de ventas y bodega.

Descripción de funciones:

Elaborar informes de ventas y compras de mercadería.

Controlar los inventarios.

Elaborar los presupuestos, para revisar en conjunto con la gerencia y tomar decisiones.

Realizar reuniones con los departamentos de ventas y bodega, para revisar los procesos, retroalimentarlos y mejorarlos.

Selección y contratación del personal idóneo para la ferretería María Renata.

Perfil y competencias laborales:

Formación académica: Ing. en administración de empresas y/o carreras afines.

Experiencia: Mínima de 3 años en cargos similares, con conocimiento en ventas de productos de construcción y ferretería.

Destrezas: Habilidades de relaciones públicas, analíticas, técnicas, habilidad para el mando en administración de personal y para trabajar bajo presión.

Actitudes y Aptitudes:

Aptitudes:

Facilidad de aprendizaje, capacidad de organización, planificación, control, habilidades de negociación, fluidez de comunicación.

Actitudes:

Trabajo en equipo, responsabilidad, compromiso, disponibilidad, orientación al logro de metas y a prestar un excelente servicio al cliente.

Responsabilidades:

Supervisar a los departamentos y al personal.

Velar por la correcta administración de los recursos financieros, materiales, equipos y otros activos de la empresa.

Manejar datos e información de carácter confidencial.

Servir de lazo intercomunicador entre la gerencia y los departamentos subordinados.

C. CONTADOR

Jefe Inmediato: Administrador

Personal a cargo: Supervisar al área de ventas y bodega.

Descripción de funciones:

Preparar, revisar y presentar la información financiera de la organización.

Controlar y registrar los movimientos económicos de la empresa, entradas y salidas de mercadería.

Revisar las conciliaciones bancarias (depósitos, cheques).

Coordinar y controlar los pagos de proveedores y gastos.

Revisar y registrar los asientos contables.

Realizar los arqueos de caja, caja chica, etc.

Perfil y competencias laborales:

Formación académica: Ing. y/o licenciado en contabilidad.

Experiencia: Mínima de 3 años en cargos similares.

Destrezas: Confianza, empatía, analíticas, técnicas.

Actitudes y Aptitudes:

Aptitudes:

Facilidad de aprendizaje, capacidad de organización, planificación, control, habilidades de negociación, fluidez de comunicación.

Actitudes:

Trabajo en equipo, responsabilidad, compromiso, disponibilidad, orientación al logro de metas y a prestar un excelente servicio al cliente.

Responsabilidades:

Preparar los estados financieros, y presentar los informes, declaraciones a las entidades pertinentes, SRI, y otros.

Realizar los pagos a los empleados y proveedores.

Mantener un registro actualizado del inventario, y llevar un control respectivo de los ingresos y salidas.

D. ÁREA DE VENTAS (VENDEDORES)

Jefe Inmediato: Administrador y contador.

Personal a cargo: No existe.

Descripción de funciones:

Atención al público, cordial y efectiva.

Vender y facturar las compras realizadas por los clientes.

Participar en capacitaciones periódicas impartidas por los proveedores y/o la organización, con relación a las nuevas líneas o actualizaciones de productos.

Informar a sus jefes inmediatos, las existencias mínimas y los requerimientos de los clientes.

Velar por el eficiente control y almacenamiento de los inventarios.

Perfil y competencias laborales:

Formación académica: Bachiller.

Experiencia: Mínima de 6 meses en cargos similares.

Destrezas: Confianza, empatía, habilidades de relaciones públicas, ingenio, facilidad de palabras, conocimientos básicos matemáticos.

Actitudes y Aptitudes:

Aptitudes:

Facilidad de palabras y aprendizaje, capacidad de organización, planificación, control, habilidades de negociación, fluidez de comunicación.

Actitudes:

Trabajo en equipo, responsabilidad, compromiso, disponibilidad, orientación al logro de metas y a prestar un excelente servicio al cliente.

Responsabilidades:

Atención al cliente.

Toma de pedidos.

Despachar los materiales del pedido de los clientes.

Registrar las compras y las ventas diarias.

E. ÁREA DE BODEGA (BODEGUEROS)

Jefe Inmediato: Administrador y contador.

Personal a cargo: No existe.

Descripción de funciones:

Recibir y revisar la mercadería.

Codificar y ubicar correctamente la mercadería

Llevar el control de inventarios, informar sobre el stock a los jefes inmediatos.

Informar sobre mercadería dañada y realizar las devoluciones a los proveedores.

Perfil y competencias laborales:

Formación académica: Bachiller.

Experiencia: Mínima de 6 meses en cargos similares.

Destrezas: Confianza, empatía, habilidades de relaciones públicas, ingenio, facilidad de palabras, conocimientos básicos matemáticos.

Actitudes y Aptitudes:

Aptitudes:

Facilidad de palabras y aprendizaje, capacidad de organización, planificación, control, habilidades de negociación, fluidez de comunicación.

Actitudes:

Trabajo en equipo, responsabilidad, compromiso, disponibilidad, orientación al logro de metas y a prestar un excelente servicio al cliente.

Responsabilidades:

Despachar los productos de acuerdo a la factura emitida por el vendedor.

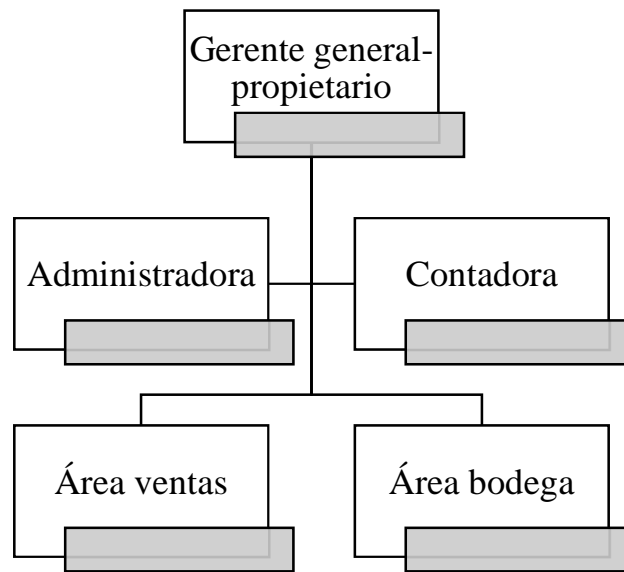
Acomodar los materiales y productos en las perchas del almacén y bodega.

Realizar conteo de la existencia de los materiales.

Registrar los ingresos y salida de materiales de bodega al sistema.

Actualiza los inventarios permanentemente.

Organigrama 2 Estructura Orgánica



Fuente: Ferretería María Renata.
Elaborado por: Diana Cóndor Domo.

Manual de procedimientos para la gestión de inventarios.

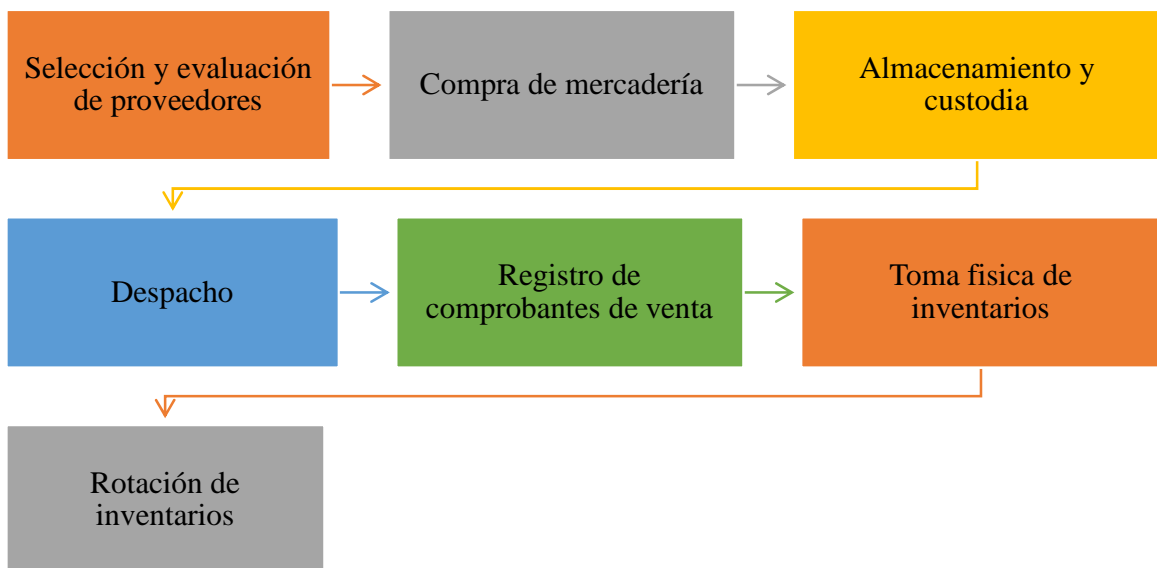
El manual de procedimientos es una herramienta, donde se describirán las actividades y pasos a seguir por los empleados para cada proceso, a fin de garantizar y poder evaluar el correcto desempeño de sus funciones, y a vez mejorar los procesos para la mejora de la gestión de los inventarios.

Objetivo de manual de procedimientos.

Proveer a la ferretería María Renata, de una guía clara que permita sistematizar los principales procesos que se realizan en la entidad, que garantice la óptima operación, control y organización de los recursos en beneficio de la empresa.

Los procesos para la gestión de inventarios son:

Figura 19 *Procesos gestión de inventarios.*



Fuente: Ferretería María Renata.
Elaborado por: Diana Córdor Domo.

A. Selección y evaluación de proveedores.

Objetivo:

Asegurar que los proveedores sean seleccionados de la manera correcta, cumpliendo con los requerimientos y en beneficio de la ferretería María Renata y sus clientes.

Responsables:

Contador, administrador y gerente general.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:

Tabla 30 Selección y evaluación de proveedores.

<i>ACTIVIDADES</i>	<i>DESCRIPCIÓN</i>	<i>RESPONSABLES</i>	<i>REGISTRO</i>
Búsqueda y solicitud de información	Búsqueda de proveedores.	Administrador	
	Solicitar y analizar información de proveedores.	Administrador Contador	RUC, certificaciones.
Análisis y comparación	Solicitar cotizaciones, proformas.	Administrador Contador	Proformas Cotizaciones
	Análisis y comparación de precios.	Contador	
Selección y autorización	Selección, y aprobación del proveedor.	Gerente general	

Fuente: Ferretería María Renata.
Elaborado por: Diana Córdor Domo.

B. Compra de mercadería

Objetivo:

Identificar la necesidad de mercadería, equipos y talento humano, de la ferretería María Renata, en cuanto a las necesidades y requerimientos de los clientes.

Responsables:

Área de ventas, de bodega, gerente general, contador y administrador.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:

Tabla 31 *Proceso de compra de mercadería*

ACTIVIDADES	DESCRIPCION	RESPONSABLES	REGISTRO
Revisión de inventarios	Revisión de existencias.	Bodeguero	Formato toma de inventarios
	Frecuencia de rotación.		
	Comunicar al área de ventas.	Bodeguero	
Emisión de orden de compra	Emitir la orden de compra al administrador.	Vendedor	Orden de compra
Cotización con proveedores seleccionados	Realizar cotizaciones con proveedores seleccionados.	Administrador	Proformas
	Enviar orden de compra a contabilidad.	Administrador	Orden de compra
Revisiones y autorizaciones	Revisión y registro de orden de compra y envío a Gerencia para aprobación.	Contador	Sistema Orden de Compra
	Aprobación de gerencia.	Gerente general	
Pedido y negociación con proveedor	Enviar al proveedor pedido.	Administrador	Correo
	Revisar términos de negociación transporte y pago.	Administrador	Guía de transporte

Recepción de mercadería, registro y pago	Llegada de mercadería y factura, para revisión, registro y pago.	Contador	Factura Cheque

Fuente: Ferretería María Renata.
Elaborado por: Diana Córdor Domo.

C. Despacho

Objetivo:

Trazar los pasos para la entrega de la mercadería a los clientes.

Responsables:

Área de bodega, área de ventas y contador.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:

Tabla 32 *Proceso de despacho.*

ACTIVIDADES	DESCRIPCION	RESPONSABLES	REGISTRO
Recepción y revisión e ingreso	Tomar pedidos de clientes.	Vendedor	Proforma
	Revisar en inventario disponibilidad.		
Facturación	Realizar factura de venta.	Vendedor	Factura de venta
	Envió de orden de despacho al área de bodega.	Vendedor	Orden de despacho
Comunicar a contabilidad para archivo	Preparar el pedido y despachar mercadería	Bodeguero	Orden de despacho
	Registrar salidas de mercadería.	Contador Bodeguero	Orden de compra Factura

Fuente: Ferretería María Renata.
Elaborado por: Diana Córdor Domo.

D. Registro de comprobantes de venta

Objetivo:

Realizar el correcto y oportuno registro de comprobantes de venta que sustente las entradas y salidas de inventario.

Responsables:

Área de ventas, Contador.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:

Tabla 33 *Proceso de registro de comprobantes de venta*

ACTIVIDADES	DESCRIPCION	RESPONSABLES	REGISTRO
Recepción y revisión de comprobante de venta	Enviar factura de compra y venta a contabilidad.	Proveedor. Área de ventas.	Factura.
	Revisar si la información de la factura coincide con la guía de remisión	Contador.	Factura. Guía de remisión.
Verificación de validez	Revisar la fecha de emisión.	Contador	Factura.
	Revisar que tenga todos los requisitos pre impresos y de llenado.	Contador	Factura.
	Revisar validez fiscal a través de la página del SRI.	Contador	Portal del SRI.
Registro	Realizar el registro del comprobante de venta	Contador	Factura. Sistema contable. Planilla de Excel.
	Realizar y registrar el respectivo comprobante de retención.	Contador	Comprobante de retención. Sistema contable. Planilla de Excel.

Fuente: Ferretería María Renata.
Elaborado por: Diana Córdor Domo.

E. Almacenamiento y custodia

Objetivo:

Administrar y salvaguardar correcta y ordenadamente los inventarios.

Responsables:

Área de bodega y contador.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:

Tabla 34 *Proceso de almacenamiento y custodia*

ACTIVIDADES	DESCRIPCION	RESPONSABLES	REGISTRO
Recepción y revisión e ingreso	Recibir la mercadería, revisar.	Bodeguero	Orden de compra Factura
	Si existe alguna novedad informar.		
Comunicar a contabilidad para archivo	Ingresar al sistema.	Bodeguero	
	Entregar documentación a Contabilidad.	Bodeguero	Orden de compra Factura
Almacenamiento ubicación y control	Archivar factura.	Contador	Orden de compra Factura
	Almacenar, ubicar y salvaguardar la mercadería.	Bodeguero	

Fuente: Ferretería María Renata.
Elaborado por: Diana Córdor Domo.

F. Toma física de inventarios

Objetivo:

Especificar la existencia física de mercadería a una fecha determinada en la ferretería María Renata, y constatar con los saldos contables que se registran en el sistema.

Responsables:

Área de ventas, de bodega, gerente general, contador y administrador.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:

Tabla 35 *Proceso de toma física de inventarios*

ACTIVIDADES	DESCRIPCION	RESPONSABLES	REGISTRO
Programación de inventarios	Programa y determina la fecha y hora del inventario físico.	Gerente general	Cronograma
Notificación a los involucrados	Envía la notificación a contabilidad y bodega. Actualizar los sistemas de inventarios.	Gerente general Contador	Notificación
Ejecución del inventario físico	Ejecución de inventario físico.	Contador Bodeguero	Formato de inventario
Conciliación y ajustes	Comparar la información de inventario físico con los saldos del sistema. En caso de existir diferencias se realizan los ajustes respectivos.	Contador Contador Bodeguero	Asientos de ajustes
Emisión de informe de resultados	Elaboración de informes de resultados para la gerencia.	Contador	Informes de inventarios

Fuente: Ferretería María Renata.
Elaborado por: Diana Córdor Domo

G. Rotación de inventarios

Objetivo:


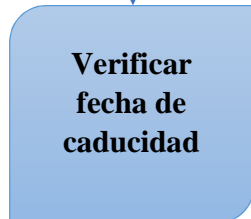

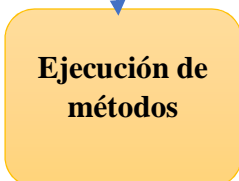
Verificar la mercadería que ha tenido poca rotación y buscar alternativas adecuadas para obtener la pronta salida de la misma.

Responsables:

Área de ventas, de bodega, gerente general, y administrador.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO:

Tabla 36 *Rotación de inventarios*

ACTIVIDADES	DESCRIPCION	RESPONSABLES	REGISTRO
	Revisar en el sistema el stock del inventario y las fechas de entrada a bodega.	Área de ventas.	Sistema contable.
	Realizar un informe de la mercadería que no ha tenido rotación.	Área de ventas.	Informe.
	Revisar el estado y fecha de caducidad de la mercadería que no ha tenido rotación.	Área de bodega	Listado de inventario
	Emitir un informe de resultados a gerencia y administración.	Área de bodega	Informe.
	Buscar métodos para mejorar la rotación de inventarios.	Gerencia Administración	Acta de reunión
	Aplicar descuentos o promociones.	Área de ventas.	
	Realizar publicidad/propagandas	Área de ventas. Administración	

Fuente: Ferretería María Renata.
Elaborado por: Diana Córdor Domo

Políticas

Para mejorar la gestión de los inventarios de la ferretería María Renata, se establecerán las siguientes políticas que generales que propiciarán el eficiente manejo del mismo:

Las compras deben ser autorizadas por el gerente, previo pedido del bodeguero, con la revisión de la administración.

Las facturas de compra deberán estar respaldadas por la orden de compra emitida por la empresa. Las facturas serán registradas en el sistema por el encargado del área contable, luego de receptor la factura del proveedor con la firma del bodeguero.

La persona autorizada para recibir los productos será el bodeguero encargado, revisando y constatando con la orden de compra emitida por la empresa.

El bodeguero deberá clasificar y organizar la mercadería que recibe, para una rápida localización.

El único responsable de entradas y salidas de productos en bodega será el Bodeguero.

La toma de inventario físico se realizará cada mes, la realizará el contador con el encargado de bodega, de la cual emitirá informes para revisión de la gerencia y la administración.

En el caso de existir diferencia entre la inspección física y lo que genera el sistema, sin existir una justificación o respaldo, se descontará el valor entre el y/o los bodegueros encargados, sobre el tipo de insumo que este faltante.

En caso de existir producto dañado, deteriorado o desaparecido se informará a contabilidad para que realice la correspondiente baja contable.

Mediante la aplicación del siguiente asiento contable se procede a dar de baja al inventario:

Tabla 37 Asiento baja inventario

CUENTA	DEBE	HABER
Pérdida de inventario	00,00	
Inventario		00,00
Ref./ Baja de inventario		

Fuente: Ferretería María Renata.
Elaborado por: Diana Córdor Domo

Lineamientos operativos para la clasificación y ubicación del inventario.

Para la más rápida localización de la mercadería en las perchas y estantería, se clasificará y organizará por secciones, según el código de su sección que se ira desplegando por los artículos que incluyan cada sección, y se ubicará por número de estante y por letra de percha; con la finalidad de lograr:

Aprovechamiento adecuado del espacio físico.

Mayor rapidez de operación

Control más expedito y eficiente en el manejo de insumos, materiales y productos almacenados.

Tabla 38 Ubicación de inventarios.

CODIGO	SECCIONES	ESTANTE	PERCHA
F001	ARTICULO DE SEGURIDAD	1	A,B,C,D
F002	ELEMENTOS DE UNION	2	A,B,C,D
F003	ELEMENTOS DEL HOGAR	3	A,B,C,D
F004	HERRAMIENTA DE MANO	4	A,B,C,D
F005	ILUMINACION Y ALUMBRADO	5	A,B,C,D
F006	MATERIALES DE CONSTRUCCIÓN	6	A,B,C,D
F007	MAQUINAS MANUALES PARA CONSTRUCCION	7	A,B,C,D
F008	PINTURAS ESMALTES Y BARNIS	8	A,B,C,D
F009	PROTECCIONES PLASTICAS,	9	A,B,C,D

	CAPERUZAS Y OTROS COMPONENTES		
F010	TUBERIAS Y ACCESORIOS DE PLASTICOS	10	A,B,C,D
F011	VESTUARIO LABORAL	11	A,B,C,D

Fuente: Ferretería María Renata.
Elaborado por: Diana Córdor Domo