

	MACROPROCESODE APOYO	CODIGO:AAAr105
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	AUTORIZACION DE PUBLICACION	PAGINA: 1 de 4

Fusagasuga, 07 de Junio de 2016

**Señores
Biblioteca Central
Universidad de Cundinamarca
Ciudad**

Los suscritos:

Gisele Sanabria Castro, con C.C. No 1.069.740.163

Lina Mayerli Herrera Morales con C.C. No 1.071.549.887

En mí (nuestra) calidad de autor(es) exclusivo(s) de la obra titulada:

“DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO ORIENTADO AL ÁREA DE INVENTARIOS DEL SUPERMERCADO MERCATODOS DE LA CIUDAD DE FUSAGASUGA”

(Por favor Señale con una “x” las opciones que apliquen para el caso).

Tesis:

Trabajo de Grado:

Otro:

Cual: Monografía

Presentado y aprobado en el año 2016, por medio del presente escrito autorizo (Autorizamos) a la universidad de Cundinamarca para que, en desarrollo de la presente licencia de uso parcial, pueda ejercer sobre mí (nuestra) obra las atribuciones que se indican a continuación, teniendo en cuenta que en cualquier caso, la finalidad perseguida será facilitar, difundir y promover el aprendizaje, la enseñanza y la investigación.

En consecuencia, las atribuciones de usos temporales y parciales que por virtud de la presente licencia se autoriza a la Universidad de Cundinamarca, a los usuarios de la Biblioteca de la universidad., así como a los usuarios de las redes, bases de datos y demás sitios web con los que la Universidad tenga perfeccionado un convenio, son:

	MACROPROCESODE APOYO	CODIGO:AAAr105
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	AUTORIZACION DE PUBLICACION	PAGINA: 2 de 4

AUTORIZO (AUTORIZAMOS)	SI	NO
1. La conservación de los ejemplares necesarios la Biblioteca.	X	
2. La consulta física o electrónica según corresponda	X	
3. La reproducción por cualquier formato conocido o por conocer	X	
4. La comunicación pública por cualquier procedimiento o medio físico o electrónico, así como su puesta a disposición en Internet.	X	
5. La inclusión en bases de datos y en sitios web sean éstos onerosos o gratuitos, existiendo con ellos previo convenio perfeccionado con la Universidad de Cundinamarca para efectos de satisfacer los fines previstos. En este evento, tales sitios y sus usuarios tendrán las mismas facultades que las aquí concedidas con las mismas limitaciones y condiciones	X	
6. La inclusión en el Repositorio Institucional.	X	

De acuerdo con la naturaleza del uso concedido, la presente licencia parcial se otorga a título gratuito por el máximo tiempo legal colombiano, con el propósito de que en dicho lapso mi (nuestra) obra sea explotada en las condiciones aquí estipuladas y para los fines indicados, respetando siempre la titularidad de los derechos patrimoniales y morales correspondientes, de acuerdo con los usos honrados, de manera proporcional y justificada a la finalidad perseguida, sin ánimo de lucro ni de comercialización.

Para el caso de las Tesis o Trabajos de Grado, de manera complementaria, garantizo (garantizamos) en mi (nuestra) calidad de estudiante (s) y por ende autor (es) exclusivo (s), que la Tesis o Trabajo de Grado en cuestión, es producto de mi (nuestra) plena autoría, de mi (nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy (somos)

el (los) único (s) titular (es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos de la Tesis o Trabajo de Grado es de mí

	MACROPROCESODE APOYO	CODIGO:AAAr105
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	AUTORIZACION DE PUBLICACION	PAGINA: 3 de 4

(nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

Sin perjuicio de los usos y atribuciones otorgadas en virtud de este documento, continuaré (continuaremos) conservando los correspondientes derechos patrimoniales sin modificación o restricción alguna, puesto que de acuerdo con la legislación colombiana aplicable, el presente es un acuerdo jurídico que en ningún caso conlleva la enajenación de los derechos patrimoniales derivados del régimen del Derecho de Autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "*Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores*", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables. En consecuencia, la Universidad de Cundinamarca está en la obligación de RESPETARLOS Y HACERLOS RESPETAR, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

NOTA: (Para Tesis o Trabajos de Grado):

Información Confidencial:

Esta Tesis o trabajo de grado, contiene información privilegiada, estratégica, secreta, confidencial y demás similar, o hace parte de la investigación que se adelanta y cuyos resultados finales no se han publicado. **SI** _____ **NO X**.

En caso afirmativo expresamente indicaré (indicaremos), en carta adjunta tal situación con el fin de que se mantenga la restricción de acceso.

	MACROPROCESODE APOYO	CODIGO:AAAr105
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	AUTORIZACION DE PUBLICACION	PAGINA: 4 de 4

NOMBRE COMPLETO	N°. Del Documento de Identidad	FIRMA
Gisele Sanabria Castro	1.069.740.163	GISELE SANABRIA C.
Lina Mayerli Herrera Morales	1.071.549.887	<i>[Handwritten signature]</i>

FACULTAD:
DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA ACADÉMICO:
CONTADURÍA PÚBLICA

	MACROPROCESODE APOYO	CODIGO: AAAr106
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	FORMATO DE DESCRIPCION DOCUMENTAL	PAGINA: 1 de 3

TITULO COMPLETO DEL DOCUMENTO:

“DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO ORIENTADO AL ÁREA DE INVENTARIOS DEL SUPERMERCADO MERCATODOS DE LA CIUDAD DE FUSAGASUGA”

SUBTITULO, SI LO TIENE:

AUTOR O AUTORES:

Apellidos Completos	Nombres Completos
Sanabria Castro	Gisele
Herrera Morales	Lina Mayerli

DIRECTOR (ES) DEL TRABAJO DE GRADO O TESIS

Apellidos Completos	Nombres Completos
Perdomo Lopez	Janer Aledsander

(En caso que el Documento sea Trabajo de Grado)

TRABAJO PARA OPTAR AL TITULO DE (Opcional):
CONTADOR PÚBLICO

FACULTAD: DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONÓMICAS Y CONTABLES

PROGRAMA O PROCESO: CONTADURÍA PÚBLICA

	MACROPROCESODE APOYO	CODIGO: AAAr106
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	FORMATO DE DESCRIPCION DOCUMENTAL	PAGINA: 2 de 3

Pregrado X
Especialización _____
Maestría _____
Doctorado _____
Administrativo _____

NOMBRE DEL PROGRAMA O ÁREA ADMINISTRATIVA:
CONTADURÍA PÚBLICA

NOMBRES Y APELLIDOS DEL DIRECTOR DE PROGRAMA (Opcional):
LUIS EDUARDO BARRERO CORDOBA

NOMBRES Y APELLIDOS DEL DIRECTOR DE LA PUBLICACIÓN:

CIUDAD: FUSAGASUGA

AÑO DE PRESENTACIÓN DEL DOCUMENTO: 2016
NUMERO DE PAGINAS (Opcional): 181

DESCRIPTORES O PALABRAS CLAVES EN ESPAÑOL E INGLÉS: (Usar como mínimo 10 descriptores)

ESPAÑOL	INGLES
INVENTARIO	INVENTORIES
ANÁLISIS DE INSPECCIÓN	SURVEY ANALYSIS
INFORMACIÓN	INFORMATION
DISEÑO	DESIGN
GESTIÓN	MANAGEMENT
ORGANIZACIÓN	ORGANIZATIONS
INVESTIGACIÓN	RESEARCH

	MACROPROCESODE APOYO	CODIGO: AAAR106
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	FORMATO DE DESCRIPCION DOCUMENTAL	PAGINA: 3 de 3

MODELO DE CRECIMIENTO

GROWTH MODELS

ADMINISTRACIÓN

ADMINISTRATION

COMERCIO

TRADE

RESUMEN DEL CONTENIDO EN ESPAÑOL E INGLÉS: (Máximo 250 palabras – 1530 caracteres):

A través de este proyecto de investigación se realizó un diseño de control interno para el Supermercado Mercatodos de la ciudad de Fusagasugá; orientado al área de inventarios debido a que esta es la que mayor problemática tiene y por su actividad económica el proceso de compra y venta representa el grupo de los inventarios disponibles para la venta; se inició con la recolección de datos e inspección de las diferentes áreas del supermercado con el propósito de conocer más a fondo los problemas y de recolectar suficiente evidencia para la comprobación de los riesgos presentes. Así mismo también se realizó el impacto que estos riesgos representan a la entidad junto con las acciones preventivas y correctivas con el determinado costo; adicionalmente se realizaron manuales de funciones y de procedimientos para cada una de las áreas con el propósito de que se estructuren de manera adecuada y generen una mayor eficiencia.

ABSTRACT

Through this research project design of internal control for Mercatodos Supermarket city Fusagasugá it was made; inventories oriented area because this is the biggest problem is his business and the buying and selling process represents the group of inventories available for sale ; It began with data collection and inspection of the different areas of the supermarket in order to learn more about the problems and collect enough evidence for testing the risks present. Also the impact that these risks represent the entity together with preventive and corrective actions with cost determined was also performed ; additionally operating manuals and procedures for each of the areas for the purpose of which is structured appropriately and generate greater efficiency were performed .

	MACROPROCESO DE APOYO	CODIGO: AAAr107
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	LICENCIA DE PUBLICACIÓN	PAGINA: 1 de 4

Fusagasugá, 07 de Junio de 2016

Los suscritos:

Gisele Sanabria Castro, con C.C. No 1.069.740.163
 Lina Mayerli Herrera Morales con C.C. No 1.071.549.887

En mí (nuestra) calidad de autor (es) exclusivo (s) de la obra titulada:

“DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO ORIENTADO AL ÁREA DE INVENTARIOS DEL SUPERMERCADO MERCATODOS DE LA CIUDAD DE FUSAGASUGA ”

Como titular (es) del derecho de autor, confiero (erimos) a la Universidad de Cundinamarca una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, por un plazo de 5 años, que serán prorrogables indefinidamente por el tiempo que dure el derecho patrimonial del autor. El autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito. (Para el caso de los Recursos Educativos Digitales, la Licencia de Publicación será permanente).

	MACROPROCESODE APOYO	CODIGO: AAAr107
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	LICENCIA DE PUBLICACIÓN	PAGINA: 2 de 4

b) Autoriza a la Universidad de Cundinamarca a publicar la obra en formato y/o soporte digital, conociendo que, dado que se publica en Internet, por este hecho circula con un alcance mundial.

c) Los titulares aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.

d) El(Los) Autor(es), garantizo (garantizamos) que el documento en cuestión, es producto de mi (nuestra) plena autoría, de mi (nuestro) esfuerzo personal intelectual, como consecuencia de mi (nuestra) creación original particular y, por tanto, soy (somos) el (los) único (s) titular (es) de la misma. Además, aseguro (aseguramos) que no contiene citas, ni transcripciones de otras obras protegidas, por fuera de los límites autorizados por la ley, según los usos honrados, y en proporción a los fines previstos; ni tampoco contempla declaraciones difamatorias contra terceros; respetando el derecho a la imagen, intimidad, buen nombre y demás derechos constitucionales. Adicionalmente, manifiesto (manifestamos) que no se incluyeron expresiones contrarias al orden público ni a las buenas costumbres. En consecuencia, la responsabilidad directa en la elaboración, presentación, investigación y, en general, contenidos es de mí (nuestro) competencia exclusiva, eximiendo de toda responsabilidad a la Universidad de Cundinamarca por tales aspectos.

e) En todo caso la Universidad de Cundinamarca se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.

f) Los titulares autorizan a la Universidad para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

g) Los titulares aceptan que la Universidad de Cundinamarca pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.

	MACROPROCESODE APOYO	CODIGO: AAAr107
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	LICENCIA DE PUBLICACIÓN	PAGINA: 3 de 4

h) Los titulares autorizan que la obra sea puesta a disposición del público en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en las “Condiciones de uso de estricto cumplimiento” de los recursos publicados en Repositorio Institucional, cuyo texto completo se puede consultar en biblioteca.unicundi.edu.co

i) Para el caso de los Recursos Educativos Digitales producidos por la Oficina de Educación Virtual, sus contenidos de publicación se rigen bajo la Licencia Creative Commons : Atribución- No comercial- Compartir Igual.



j) Para el caso de los Artículos Científicos y Revistas, sus contenidos se rigen bajo la Licencia Creative Commons Atribución- No comercial- Sin derivar.



Nota:

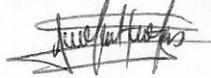
Si el documento se basa en un trabajo que ha sido patrocinado o apoyado por una entidad, con excepción de Universidad de Cundinamarca, los autores garantizan que se ha cumplido con los derechos y obligaciones requeridos por el respectivo contrato o acuerdo.

La obra que se integrará en el Repositorio Institucional, está en el (los) siguiente(s) archivo(s).

	MACROPROCESODE APOYO	CODIGO: AAAr107
	PROCESO GESTION APOYO ACADEMICO	VERSION:1
	LICENCIA DE PUBLICACIÓN	PAGINA: 4 de 4

Nombre completo del Archivo Incluida su Extensión (Ej. Ensayo.pdf)	Tipo de documento (ej. Texto, imagen, video, etc)
1. Diseño de un modelo de control interno orientado al area de inventarios del supermercado Mercatodos de la ciudad de Fusagauga.pdf	Texto
2.	
3.	
4.	

En constancia de lo anterior, firmo (amos) el presente documento:

NOMBRES Y APELLIDOS COMPLETOS	No. del documento de identidad	FIRMA
Gisele Sanabria Castro	1.069.740.163	GISELE SANABRIA C
Lina Mayerli Herrera Morales	1.071.549.887	



DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO ORIENTADO AL AREA
DE INVENTARIOS DEL SUPERMERCADO MERCATODOS DE LA CIUDAD
DE FUSAGASUGA

GISELE SANABRIA CASTRO
LINA MAYERLI HERRERA MORALES

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONOMICAS Y
CONTABLES
CONTADURIA PÚBLICA
FUSAGASUGA

2016



DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO ORIENTADO AL AREA
DE INVENTARIOS DEL SUPERMERCADO MERCATODOS DE LA CIUDAD
DE FUSAGASUGA

GISELE SANABRIA CASTRO
LINA MAYERLI HERRERA MORALES

MONOGRAFIA

Asesor de trabajo
PERDOMO LOPEZ JANER A.

Trabajo de grado para obtener el título de profesional en
Contaduría Pública

UNIVERSIDAD DE CUNDINAMARCA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ECONOMICAS Y
CONTABLES
CONTADURIA PÚBLICA
FUSAGASUGA
2016



Nota de aceptación:

Presidente del Jurado

Jurado _____

Jurado _____

Fusagasugá 02 Junio de 2016.



DEDICATORIA

Agradezco a Dios todopoderoso, quien me ha acompañado y guía cada paso que doy sin su ayuda nada hubiese sido posible, por ser mi maestro, mi amigo, compañero; a mi familia quien es mi soporte, mi sustento, y cada día me brindan su apoyo incondicional; al supermercado Mercatodos quien nos brindó la oportunidad de conocer más acerca de aquella entidad, de realizar mejoras; a los directivos del supermercado quien nos brindaron todas las herramientas y acceso a la información, su apoyo y el apoyo de empleados fue clave para el desarrollo de este proyecto; a nuestro asesor Janer Perdomo López quien dedico y puso su mayor esfuerzo para guiarnos, enseñarnos y motivarnos en el desarrollo de este proyecto de investigación.

Gisele Sanabria Castro



Primero que todo agradezco a Dios por darme la oportunidad de llegar a cumplir tan anhelado sueño, en segundo lugar agradezco a mis padres por todo el apoyo y comprensión que me han dado, quienes han creído en mí siempre; con el ejemplo de superación y sacrificio que he tenido por parte de mi familia he aprendido que no me debo dar por vencida nunca y que debo lograr lo que me propongo, a mis hermanos que con sus palabras de aliento me fortalecen día a día, a mis amigos por brindarme cariño, apoyo y palabras de aliento cuando más las necesitaba y finalmente a todas las personas que de una u otra forma colaboraron en la realización del presente proyecto.

Lina Mayerli Herrera Morales



Tabla de contenido

1. TÍTULO.....	10
2. ÁREA Y LÍNEA DE INVESTIGACIÓN.....	11
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	14
5. OBJETIVOS	15
5.1 OBJETIVO GENERAL.....	15
5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	15
6. JUSTIFICACIÓN.....	16
7. ALCANCE.....	18
8. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA	19
9. MARCOS.....	21
9.1 MARCO DE REFERENCIA	21
9.2 MARCO TEORICO.....	24
9.3 MARCO CONCEPTUAL.....	26
9.4 MARCO LEGAL	28
9.5 MARCO GEOGRAFICO.....	29
10. DISEÑO METODOLOGICO.....	32
10.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	32
10.2 CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO.....	32
10.3 UNIVERSO Y/O POBLACIÓN.....	32
10.4 MUESTRA.....	32
10.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	32
11. ANALISIS DE DATOS	33
12. VALORES CORPORATIVOS	34
13. DIVULGACION DE PRINCIPIOS Y VALORES DE LA ENTIDAD	35
14. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	36
15. ESTILO DE DIRECCION	37
16. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO BASADO EN COSO ERM.....	38
17. MANUAL DE FUNCIONES	43
17.1 MANUAL DE FUNCIONES JEFE DE INVENTARIO	43
17.2 MANUAL DE FUNCIONES ADMINISTRADOR DE INVENTARIOS.....	46
17.3 MANUAL DE FUNCIONES BODEGUERO	49



17.4 MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR DE ALMACEN	52
18. ESTABLECIMIENTO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS.....	54
18.1 COMPRAS Y PAGO DE MERCANCIA.....	54
18.1.1 DIAGRAMA DE FLUJOS DE PROCEDIMIENTOS COMPRA Y PAGO DE MERCANCIA.....	59
18.2 INGRESO DE MERCANCIA A BODEGA	60
18.2.1 DIAGRAMA DE FLUJOS DE PROCEDIMIENTOS INGRESO DE MERCANCIA A BODEGA.....	63
18.3 CUSTODIA DE MERCANCIA EN BODEGA.....	64
18.3.1 DIAGRAMA DE FLUJOS DE PROCEDIMIENTOS CUSTODIA DE MERCANCIA EN BODEGA.....	68
18.4 EGRESO DE MERCANCIA DE BODEGA.....	69
18.4.1 DIAGRAMA DE FLUJOS DE PROCEDIMIENTOS EGRESO DE MERCANCIA DE BODEGA.....	75
18.5 VENTA DE MERCANCIA	76
18.5.1 DIAGRAMA DE FLUJOS DE PROCEDIMIENTOS VENTA DE MERCANCIA.....	82
18.6 ROTACION	83
18.7 TECNICAS DE CONTO	87
18.8 UBICACIÓN DE LOS PRODUCTOS.....	91
18.9 MEDIDAS DE CONTROL.....	96
18.10 TRATAMIENTO DE LAS AVERIAS.....	100
18. 11 STOCK MINIMO Y MAXIMO	104
18.12 EFECTIVO Y EQUIVALENTES A EFECTIVO.....	106
18.13 POLITICA CONTABLE INVENTARIOS.....	107
18.14 POLITICA CONTABLE CARTERA	109
18.15 POLITICA CONTABLE CUENTAS POR COBRAR	110
18.16 POLITICA PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	111
18.17 POLITICA DE MANEJO A PROVEEDORES.....	112
19. COSTOS Y PRODUCTOS POR SECCIÓN	113
20. ANALISIS DE INFORMACION.....	115
20.1 AREA DE INVENTARIO.....	116
21. MATRIZ DE RIESGOS	140
21.1 IDENTIFICACION y CLASIFICACION DE RIESGOS.....	141
22. RECURSOS REQUERIDOS.....	145
23. RECOMENDACIONES	147
24. CONCLUSIONES	149



25. ANEXOS.....	150
26. BIBLIOGRAFIA.....	180
27. CIBERGRAFIA.....	181



TABLA DE IMÁGENES

Ilustración 1 supermercado Mercatodos en todos sus puntos	14
Ilustración 2 Modelo Coso – ERM	16
Ilustración 3 mapa ciudad de Fusagasugá	25
Ilustración 4 supermercado Mercatodos Punto 1	26
Ilustración 5 Supermercado Mercatodos Punto 2	26
Ilustración 6 Supermercado Mercatodos Punto 3	27
Ilustración 7 Supermercado Mercatodos Punto 4	27
Ilustración 8 ORGANIGRAMA SUPERMERCADO MERCATODOS	32
FORMATO MODELO DE CONTROL INTERNO COSO Ilustración 08	155
Ilustración 12 MAPA DE RIESGOS AREA INVENTARIO (Elaborado por: Gisele Sanabria- Lina Herrera)	203



1. TÍTULO

Diseño de un Modelo de Control Interno Orientado al Área de Inventarios del Supermercado Mercatodos de la Ciudad de Fusagasugá



2. ÁREA Y LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

AREA: Económica y Competitividad de las Empresas

LINEA: Crecimiento y Desarrollo Económico Regional

Este trabajo es realizado bajo el área Económica y Competitividad de las Empresas, debido a que se pretende realizar un análisis para el DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO ORIENTADO AL ÁREA DE INVENTARIOS DEL SUPERMERCADO MERCATODOS DE LA CIUDAD DE FUSAGASUGÁ.

Se llevara bajo la línea de Crecimiento y Desarrollo Económico Regional debido a que los resultados que arroje esta investigación, brindaran una base para la implementación del Sistema de Control Interno dentro del Supermercado Mercatodos en la ciudad de Fusagasugá; mitigando el impacto de las diferentes problemáticas presentes y optimizando el área de inventarios.



3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La ausencia del control interno dentro del supermercado Mercatodos de la ciudad de Fusagasugá ha generado diferentes problemáticas en la realización de funciones y procedimientos por parte de los empleados, retrasando diferentes actividades que afectan las operaciones de compra y venta.

Carecer de procedimientos adecuados que ayuden a salvaguardar los activos, el no aseguramiento de las políticas de cumplimiento del supermercado junto con la carencia de métodos que promuevan la eficiencia conllevan al no cumplimiento de los logros establecidos.

El incumplimiento de las normas básicas impuestas por la administración como método de control ha sido insuficiente ya que no se respetan los procedimientos y por ende repercute sobre las decisiones económicas de la empresa.

Conformar una nueva visión del supermercado Mercatodos promoviendo un excelente funcionamiento a través del control interno, es de suma importancia ya que este ha tenido una trayectoria de 10 años en el mercado local, su notable crecimiento a través de la apertura de diferentes puntos en el municipio ha contribuido a la generación de 70 empleos directos y satisfecho las necesidades de diferentes clientes quienes encuentran allí una buena opción de compra.

A medida que ha aumentado el volumen de ventas, su extensión y complejidad han sido notables las problemáticas dentro de las operaciones realizadas por el supermercado, reflejando grandes pérdidas a falta de mercancía para la venta y mercancía deteriorada.

Tomando como referencia que muchas empresas han dejado de existir por la falta de un control interno, lo cual no les ha permitido identificar las falencias e implementar estrategias de cumplimiento y de mejoramiento que dirijan a la empresa a través de lineamientos de seguridad y confianza; después de realizar un estudio de observación junto con la administración se ha podido identificar la gran importancia y necesidad del control interno en el supermercado Mercatodos.

Teniendo en cuenta que la actividad económica del supermercado es comercial, existe una gran necesidad de enfocar el modelo de control interno en los inventarios para la venta; puesto que son los que mayor liquidez representan dentro del activo corriente, esto implica la operación de compra y venta. Por ello es de vital importancia la implementación de un adecuado sistema de control interno enfocado en los inventarios.

Motivos como la falta de capacitación por parte de empleados, ausencia de informes detallados, la no existencia de notas de soporte de la mercancía que sale, la presentación inadecuada de la mercancía para su venta, deterioro de la mercancía, la ineficiencia en la compra de cantidades específicas, la no disposición de inventario en cuanto a reservas, y el manejo de compras



inadecuadas que permiten que se represe la mercancía; entre otras que a lo largo del desarrollo del proyecto se estarán mostrando y los resultados que generara nuestro diseño de control interno enfocado en los inventarios reflejado en la eficiencia del supermercado, su crecimiento y aumento de las utilidades.

La falta de políticas, manuales de procedimientos y funciones han ocasionado una sobrecarga laboral por parte de diferentes empleados quienes manifiestan su inconformismo a través de la atención al cliente y el no cumplimiento de sus funciones. Si se protege a los empleados y están satisfechos esto se reflejara en su dedicación laboral y adecuada atención al cliente.

Reducción de costos, mayores niveles de productividad junto con altos niveles de calidad son propósitos del control interno dentro del supermercado como mecanismo encargado de prevenir, verificar, diagnosticar y emitir sugerencias que permitan la ocurrencia de eventos futuros en los cuales se puede ver alterada la economía de la empresa a través de sus procesos.



4. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

¿Cómo la implementación de un modelo de control interno en el área de inventarios del supermercado mercatodos, cumple adecuadamente su efectividad y función?



5. OBJETIVOS

5.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar un sistema de control interno orientado a los inventarios del supermercado Mercatodos en el municipio de Fusagasugá, que le permita mejorar su eficiencia, y efectividad.

5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar los principales problemas que se presentan en el manejo de los inventarios.
- Diseñar una matriz de riesgos, mostrando los riesgos presentes y su impacto dentro del área de inventarios.
- Elaborar un manual de funciones y procedimientos, para cada cargo administrativo y operativo dentro del área de inventarios.
- Proponer una política de control, con el fin de optimizar el inventario



6. JUSTIFICACIÓN

Un adecuado control, registro y valuación de los inventarios es el objetivo principal de una entidad comercializadora en cuanto al manejo de sus inventarios destinados para la venta; por lo cual es de gran importancia implementar diferentes estrategias que permitan tener un debido manejo en área de inventarios.

El inventario se ubica dentro de los activos corrientes, lo que permite tener rápidamente disponibilidad de dinero por la operación de venta; debido a los grandes volúmenes de venta se requiere de la toma de decisiones acertadas que mejoren la operación y una adecuada rotación.

El control interno dentro de los inventarios comprende un sistema organizado a través de métodos y medidas adoptadas a las necesidades de la empresa, con el propósito de salvaguardar los activos y verificar la confiabilidad de los datos contables.

A través del crecimiento de una empresa además de crecer las utilidades, se debe de establecer cuáles son los activos más representativos dentro de las operaciones de la empresa, así como el control de los costos dentro de los procesos de producción.

El crecimiento del Supermercado Mercatodos dentro de su trayectoria ha sido notable, pero consigo las medidas han sido insuficientes para manejo y control de inventarios; allí se pueden observar diferentes problemáticas que repercuten directamente dentro de las utilidades.

Salvaguardar aquel activo que me represente mayores utilidades es de gran importancia en el crecimiento de la empresa así como mantener su estabilidad y poder generar recursos para su expansión e implementación de diferentes estrategias que conlleven la mejora continua dentro del sector al que se encuentra vinculada.

Los inventarios representan aquel activo de gran importancia para la generación de utilidades, la falta de elaboración de informes, falta de análisis permite que no se realice de manera correcta un seguimiento a los diferentes productos presentándose exceso de mercancía o mercancía faltante.

A su vez la manipulación de la mercancía se realiza de manera incorrecta presentándose averías así como accidentes laborales por parte de los empleados que realizan la función operativa.

El orden dentro de las bodegas es de gran importancia para agilizar los procesos operativos llevados a cabo dentro del supermercado como el traslado entre otros; pero esto no se cumple a cabalidad pues existe desorden y no hay un buen manejo en las cantidades requeridas representando demoras en los procesos operativos y de comercialización puesto que la mercancía no llega justo a tiempo.

La existencia de gran cantidad de mercancía cuya rotación es baja, representa una ocupación de espacio dentro de la bodega y áreas de exhibición en cada



punto del supermercado; implicando que al existir esta no se va a manejar de manera apropiada el espacio con productos cuya rotación es alta y el espacio es insuficiente para los requerimientos de mercancía.

El manejo inadecuado de cantidades solicitadas a los proveedores representa un notable deterioro en la mercancía que es almacenada por bastante tiempo, así como mercancía faltante en algún punto del Supermercado por lo cual se requiere de traslado de un punto a otro, implicando así que al no existir cantidades requeridas se dejara de recibir utilidades por concepto de venta así como correr el riesgo de perder al cliente.

Por ello un manejo adecuado de los inventarios permite estar preparado para los cambios que se presentan dentro del mercado, junto con un adecuado estudio acerca de la percepción del cliente, permite obtener las cantidades necesarias para atender la demanda no solo de los cliente si no atraer futuros compradores brindando comodidad y calidad.



7. ALCANCE

El presente trabajo se basará en diseñar un modelo de control interno con el COSO ERM para los inventarios del supermercado Mercatodos de la ciudad de Fusagasugá, para lo cual se harán manuales de control interno y se evaluará el área de inventarios identificando las falencias presentes y realizando sugerencias de acciones preventivas así como correctivas, brindando niveles de control en el supermercado, lo que se pretende es regular y controlar de manera ordenada desde el ingreso de la mercancía hasta su venta. Una vez obtenido este control los inventarios tendrán una mejor rotación y se tendrá un control sobre estos, permitiendo en todo momento un manejo organizado y responsable de los inventarios.



Ilustración 1 supermercado Mercatodos en sus puntos



8. ANTECEDENTES DEL PROBLEMA

La presente monografía nace a raíz de la mala organización y control que se tiene en el supermercado Mercatodos en la parte de los inventarios, promoviendo la aplicación del modelo de control interno COSO, buscando mejorar el control de estos y la competitividad de la empresa.

En el supermercado se ha podido observar que no se cuenta con ningún tipo de control en los inventarios para lo cual se hará una matriz de riesgo que muestre todas las falencias con que cuenta el supermercado, algunas de estas son:

- No cuenta con manuales de funciones y procedimientos en cada área lo que dificulta la realización de las tareas de cada empleado.
- Del mismo modo no hay una adecuada asignación de responsabilidades.
- No se existe un sistema de control que permita promover la eficiencia de los inventarios, entre otros riesgos que se mostraran a medida que se desarrolle el trabajo.

Ante dichas situaciones se realiza la presente monografía, dando a conocer alternativas de solución mediante las acciones a llevar a acabo ante dichos problemas.

Además de esto se tomaran en cuenta trabajos realizados sobre control interno tales como proyectos de pregrado que muestran temáticas similares y relacionados con el objeto de estudio del presente proyecto de investigación.

A continuación se citan investigaciones que han servido de ayuda para el tema a tratar:

Angamarca y Gordillo (2012) en su trabajo de grado titulado “Propuesta de elaboración de un manual de control interno basado en el modelo COSO , para los procesos de control de inventarios, compras, ventas y talento humano aplicado al supermercado MEGAMARKET CALLE & HIJOS DEL CANTON CAÑAR” desarrollado en la universidad politécnica salesiana sede cuenca, tuvo como objetivo general proponer un manual de control interno basado en el modelo COSO para el Supermercado Megamarket calle & Hijos de la ciudad de cañar, que sea útil, eficaz y eficiente , la investigación se basó en el modelo COSO I evaluando los diferentes riesgos existentes en el supermercado, para lo cual se realizó un cuestionario de control interno, elaborando manuales de procedimientos y diagramas de flujo, sirviendo de base para la realización de nuestro proyecto.

MODELO DE CONTROL INTERNO COSO ERM



Ilustración 2 Modelo Coso - ERM



9. MARCOS

9.1 MARCO DE REFERENCIA

El control interno dentro de una organización es de gran importancia ya que esta herramienta sirve para poder tener un debido control en toda la empresa, además de esto dicho control sirve para poder dirigir y proteger de manera eficaz y eficiente las actividades, procesos y el desempeño realizado por todos los empleados de la empresa obteniendo metas propuestas.

Con la evaluación adecuada del control interno se podrán determinar las recomendaciones a dar para el supermercado; teniendo en cuenta cada una de las áreas para poder hacer debidas recomendaciones, en dicho proceso se hará la aplicación del COSO ERM en el supermercado mercatodos como herramienta para el seguimiento y mejoramiento de las áreas respectivas del supermercado.

Objetivos de control interno

Para poder tener una perspectiva más amplia de los objetivos que persigue el control interno lo citaremos desde diferentes puntos de vista de diferentes autores

Control interno y fraudes: objetivos del control interno

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, junto con la veracidad de los registros contables y encaminándose a que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración, con base a lo anterior los objetivos son:

- Verificar la razonabilidad y la confiabilidad de los informes contables y administrativos
- Promover la adhesión de las políticas administrativas establecimiento.
- Lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados¹

Control interno informe COSO: Objetivos del control interno

Cada entidad fija su misión, estableciendo los objetivos que espera alcanzar y las estrategias para conseguirlos. Los objetivos pueden ser para la entidad, como un todo, o específicos para las actividades dentro de la actividad. Los objetivos se ubican dentro de 3 estrategias:

- *Operaciones*, relacionadas con el uso de efectivo y eficiente de los recursos de la entidad.
- *Información financiera*, relacionada con la preparación de estados financieros públicos confiables.

¹ ESTUPIÑAN, Rodrigo. *Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales*, ECOE EDICIONES, 2da Edición, Bogotá 2006, p.19.



- *Cumplimiento*, relacionado con el cumplimiento de la entidad de las leyes y regulaciones aplicables.²

Principios de control interno

Estos son indicadores fundamentales que sirven de base para el desarrollo de la estructura y procedimientos de control interno en cada área de funcionamiento institucional los mismos que se pueden sintetizar según:

Abrahán Perdono Moreno en su obra fundamentos del control interno.

- Separación de funciones de operación, custodia y registro.
- Dualidad o pluralidad de personas en cada operación es decir en casa operación de la empresa.
- Ninguna persona debe tener acceso a los riesgos contables que controlan su actividad
- El trabajo de los empleados será de complemento y no de revisión
- La función de registro de operaciones será de exclusiva del departamento de contabilidad.³
- Descripción de los Componentes de la Gestión de Riesgos Empresariales.

Es importante en una empresa poder identificar todos los riesgos que ellas enfrentan como: sociales, ambientales, financieros y operacionales para poder fortalecer los procedimientos para gestionar y mitigar los riesgos en las diferentes áreas de la empresa, razón por la cual se ha diseñado un Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO-ERM para el área de inventarios del supermercado Mercatodos de la ciudad de Fusagasugá.

COSO-ERM consta de 8 componentes⁷ que describen la forma de como la administración debe ejecutar los procesos en la empresa, estos son:

- Ambiente interno. Comprende todo el entorno interno de una organización, estableciendo las bases acerca del riesgo es su percepción y direccionamiento por el personal de la entidad, incluyendo la gestión del riesgo, análisis, integridad y los valores éticos del que incluye este ambiente.
Dentro del análisis del ambiente interno se debe de identificar que una entidad que posea una adecuada organización sin importar su tamaño; debe de establecer manuales de políticas, normas y procedimientos que fomenten una práctica adecuada sobre el buen uso de los recursos, por ello es de gran importancia identificar los riesgos presentes en el área de inventarios, realizando un análisis y búsqueda de estrategias que permitan mitigarlos.

² MANTILLA, Samuel Alberto, Op. Cit .p.17

³ PERDOMO, Abraham, *Fundamentos del control interno*, Cengage Learning Editores, 9na Edición, 2004,p.3.



- Establecimiento de objetivos. Los objetivos son de vital importancia en la ejecución de los procesos para el alcance de los mismos, es importante identificar cuáles son los planes llevados a cabo por la administración para su ejecución.
- Identificación de eventos. Identificación de los eventos internos y externos para el alcance de los objetivos. Resaltando las oportunidades presentes para el alcance de los objetivos.
- Valoración del riesgo. Los riesgos identificados se deberán de analizar detenidamente así como el tratamiento a seguir para cada uno de ellos; teniendo en cuenta que se valoran sobre una base inherente y una base residual.
- Respuesta al riesgo. La adecuada respuesta a cada uno de los riesgos presentes, permite desarrollar un conjunto de estrategias propias para cada uno de los riesgos.
- Actividades de control. Se deben realizar e implementar políticas y procedimientos.
- Información y comunicación. Se selecciona y se presenta la información significativa en un cronograma, permitiendo llevar a cabo y ejecutar las responsabilidades necesarias junto con una adecuada comunicación.
- Monitoreo. Se monitorea o supervisa la administración de los riesgos presentes y las correcciones realizadas en cada una de las fases.

Para el desarrollo de este proyecto se seleccionó el supermercado mercatodos debido a que es uno de los supermercados con mayor acogida en el municipio de Fusagasugá por lo que buscamos mejorar la calidad de este para beneficio de la ciudadanía, con el fin de que el cliente que compre allí salga satisfecho y quiera volver a este. El modelo de control interno que se utilizara en el desarrollo de la propuesta además servirá como base para otros supermercados que requieran mejorar su control interno en cuanto a los inventarios.

El presente trabajo se delimitara en el inventario para la venta del supermercado "MERCATODOS" de Fusagasugá, haciendo un análisis del manejo de la mercancía en los diferentes puntos del supermercado, luego se procederá a hacer la identificación de los riesgos que se encuentren en los inventarios, se hace este proyecto con el fin de mejorar el uso eficiente de los inventarios, así como poder evitar pérdidas futuras y perdidas de clientes.



9.2 MARCO TEORICO

El control interno establece la verificación de los datos reportados por parte de los empleados; las funciones de control interno se pueden apreciar desde dos puntos: Control operativo y control contable.

El control operativo permite mantener de manera adecuada las existencias, en términos cuantitativos y cualitativos, esto permite que se compre de manera objetiva evitando la acumulación excesiva y el deterioro por el tiempo de almacenaje.

Por su parte el control contable permite conocer la eficiencia del control que se realiza señalando los puntos débiles que requieren de una acción correctiva, además de realizar los registros y técnicas de control contable.

Es necesario identificar que el control interno es un sistema compuesto por un conjunto de funciones y actividades interrelacionadas para llegar a alcanzar un objetivo específico.⁴

La evaluación del sistema de control interno en cualquier organización independientemente de su campo de acción es de vital importancia, para ello se utilizará el modelo COSO ERM definido como: “Un proceso efectuado por la junta de directores, la administración y otro personal de la entidad, aplicando en la definición de la estrategia y a través del emprendimiento, diseñado para identificar los eventos potenciales que pueden afectar la entidad, y para administrar los riesgos que se encuentran dentro de su apetito por el riesgo, para proveer seguridad razonable en relación con el logro del objetivo de la entidad”⁵ es por esto que se hace necesario que el supermercado tenga un control interno de todas las áreas de la empresa ya que al no existir un control en esta se generan diferentes riesgos para la empresa , además de esto se procederá a hacer manuales de funciones definidas para los empleados , para que estos puedan cumplir de manera oportuna con sus labores, del mismo modo los manuales de procedimientos a seguir en el área de inventarios.

El diagnostico de los riesgos son de vital importancia en el desarrollo del trabajo del control interno ya que estos consideran los peligros que afectan el logro de los objetivos del supermercado, para ello se llevara a cabo la realización de una matriz de riesgo en donde se expondrán los riesgo que tiene el supermercado como las posibles acciones correctivas y preventivas de cada riesgo.

Dentro de las actividades de comercialización del supermercado Mercatodos en la ciudad de Fusagasugá su principal actividad es la comercialización tanto de su marca propia como demás elementos de la canasta familiar.

Su notable crecimiento ha ocasionado que se requiera de mano de obra para el manejo de la mercancía, aunque muchos de ellos no están calificados para su

⁴ BLANCO Luna Yanel. Normas y procedimientos de la auditoria integral , ECOE Ediciones, primera edición, abril de 2003.

⁵ ESTUPIÑAN GAITAN, Rodrigo. Control Interno y Fraudes con base en los ciclos transaccionales-Análisis de informe COSO I Y II. Ecoe Ediciones, 2006.



manejo adecuado y esto permite que se ocasionen gastos imprevistos que afectan directamente las utilidades de la empresa; entre muchos factores que a lo largo del proceso de investigación estaremos mencionando analizando y otorgando posteriores recomendaciones dentro del diseño de control interno para la parte de los inventarios en el supermercado Mercatodos.



9.3 MARCO CONCEPTUAL

- Actividades de control: acciones, operaciones y procedimientos que conllevan a asegurar el cumplimiento de las directrices y políticas de la Dirección para afrontar los diferentes riesgos identificados.
- Administración del riesgo: es un procedimiento que permite establecer el contexto, identificar, analizar, evaluar, tratar, monitorear y comunicar los riesgos asociados con una actividad, función o proceso.
- Almacenaje: Sitio adecuado para el almacenamiento de mercancía con condiciones específicas y seguridad.
- Ambiente de control: es una base dentro de la organización ya que genera influencia en el nivel de concientización del personal asignando de manera ordenada los deberes y responsabilidades laborales.
- Capacitación: proceso educativo a corto plazo, sobre el cual se pretende orientar al personal para alcanzar una serie de objetivos a través de conocimientos y habilidades.
- Coso: es un Informe compuesto por los principales lineamientos para la implantación, gestión y control de un sistema de control.
- Control Interno: Conjunto de estrategias que proporcionan lineamientos de seguridad y confianza en el normal funcionamiento de sus operaciones; ejerciendo vigilancia e inspección.
- Costo: son erogaciones en las cuales se deben de incurrir para el normal funcionamiento de la entidad, su principal característica es que es recuperable.
- Deterioro: desgaste ocasionado por algún tipo de factor que genera una disminución de la calidad en el bien que se pretende ofertar.
- Diagnóstico del riesgo: Identificación de posibles causas que generan un riesgo en cualquier área de la entidad, se identifica llevando a cabo las técnicas de auditoría.
- Estrategias: es un conjunto de acciones encaminadas a lograr un objetivo específico.
- Evaluación de riesgos: elementos que permiten identificar y evaluar riesgos para alcanzar los objetivos por parte de la organización, incluyendo los riesgos particulares asociados con el cambio.
- ICG: Software contable que permite el direccionamiento y arroja resultados de las partidas contables usadas por la empresa.
- Impacto: resultado que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo.
- Información y comunicación: componente del sistema de control interno COSO, que permite un intercambio de información por parte del personal para el desarrollo, gestión y control de las operaciones.
- Inventario: conjunto de bienes físicos destinados a la venta en el curso normal de los negocios, así como aquellos que se encuentran en proceso de producción o que se utilizaran en la producción de otros que se van a vender, sean o no fabricados por la empresa. Cantidad de bienes almacenados destinados para realizar una operación económica.
- Investigación: técnica de auditoría, que permite la obtención de información, datos y comentarios de los funcionarios del supermercado.



- Medición: proceso que permite determinar importes monetarios de un determinado activo.
- Observación: es una técnica de auditoría utilizada para validar información.
- Personal: es el recurso humano utilizado dentro de la entidad para desempeñar una función específica.
- Riesgo: probabilidad de que un evento interno o externo afecte negativamente los objetivos planteados dentro de la organización.
- Supervisión: emite un juicio de evaluación acerca de la calidad del control interno en el tiempo en el que se encuentra operando.
- Valoración del riesgo: identifica y analiza los riesgos relevantes para el alcance de los objetivos, estableciendo una base para determinar la forma de mitigarlos.



9.4 MARCO LEGAL

- Ley 87 del 29 Noviembre de 1993. Por la cual se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2145 del 4 de noviembre de 1999: Se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las entidades y organismos de la administración pública del orden Nacional y Territorial y se dictan otras disposiciones. Modificado parcialmente por el Dec.2593 del 2000 (R)
- Directiva presidencial 01 del 29 de enero de 1997: Desarrollo del Sistema del Control Interno.
- Directiva presidencial 09 del 29 de diciembre de 1999: Se dictan los lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción. (R)
- Decreto 1537 del 26 de Julio del 2001: Por la cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993, en cuanto a los elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el Sistema de Control Interno de las entidades y organismos del Estado. (R)
- Decreto 188 de 2001: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de Control Interno. (Únicamente para R)
- Decreto 1826 del 3 de Agosto de 1994: Reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993, y establece que al más alto nivel la creación de la Oficina de Control Interno bajo dependencia directa del representante legal y establece la obligatoriedad de organizar en cada entidad al más alto nivel jerárquico, un comité del sistema de Control Interno.
- Decreto 1599 de mayo 20 de 2005: Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 1000:2005. (R)
- Circular No. 02 de 2005. Nuevo modelo estándar de Control Interno para entidades del estado colombiano – MECI: 1000:2005.
- Circular No. 03 de 2005. Lineamientos generales para la implementación del modelo estándar de control interno para el estado colombiano – MECI 1000: 2005.



9.5 MARCO GEOGRAFICO

El área geográfica en la cual se realizara la investigación es en el departamento de Cundinamarca; en la ciudad de Fusagasugá.

Fusagasugá:



Ilustración 3 mapa ciudad de Fusagasugá ⁶

Fusagasugá es una ciudad colombiana, perteneciente a los 116 municipios del departamento de Cundinamarca, se encuentra ubicado en la región Andina del país, al sur occidente del Departamento de Cundinamarca, es cabecera Provincial del Sumapaz, enmarcada topográficamente dentro de dos cerros: el Fusacatán y el Quininí. Rodeada de buenas vías de acceso que la comunican con todo el país, especialmente con la ciudad capital de Bogotá por la vía Panamericana. Fusagasugá para 2014 contaba con 131.914 habitantes Según proyecciones de población del DANE.

⁶ Empresa De Servicios Públicos De Fusagasugá EMSERFUSA E.S.P, *plan local de emergencias y contingencias plec, Fusagasugá 2015.*

El Supermercado Mercatodos cuenta con cuatro puntos:

MERCATODOS N°1 El cual se encuentra ubicado en la Carrera 10 N° 8-04



Ilustración 4 supermercado Mercatodos Punto 1

MERCATODOS N°2 El cual se encuentra ubicado en Carera 10 N° 9-22



Ilustración 5 Supermercado Mercatodos Punto 2



MERCATODOS N°3 Se encuentra ubicado en la Carrera 10 N° 10-31



Ilustración 6 Supermercado Mercatodos Punto 3

MERCATODOS N°4 Se encuentra ubicado en la Calle 22 N° 37-65

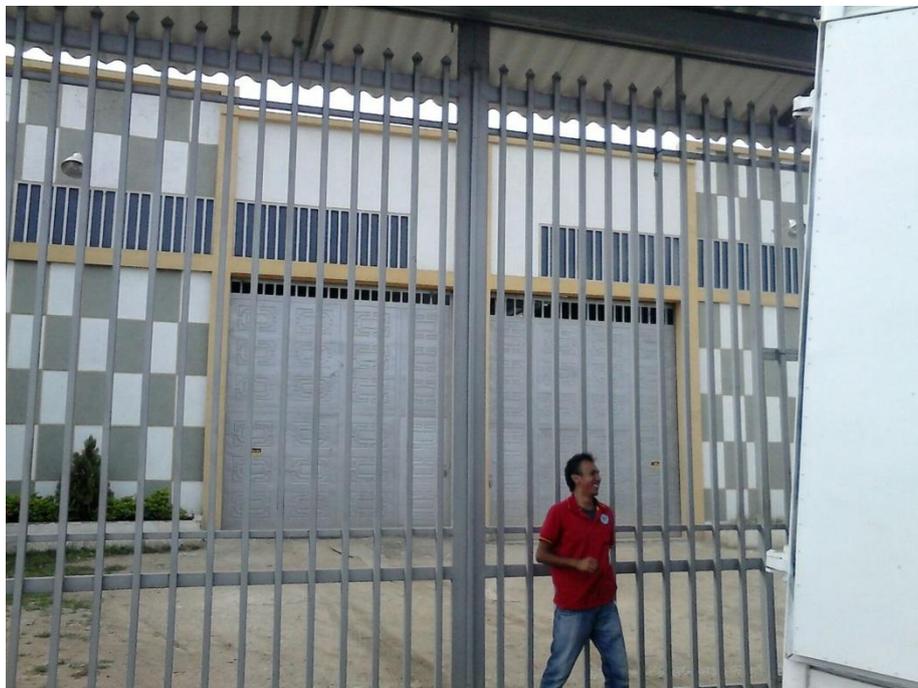


Ilustración 7 Supermercado Mercatodos Punto 4



10. DISEÑO METODOLOGICO

10.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

INVESTIGACION DESCRIPTIVA

10.2 CARACTERIZACIÓN DE LA POBLACIÓN OBJETO DE ESTUDIO.

Para el desarrollo de este proyecto, vamos a trabajar con la investigación descriptiva, puesto que esta nos permite identificar las diferentes falencias que tiene el supermercado Mercatodos en el área de inventarios.

10.3 UNIVERSO Y/O POBLACIÓN

Como población tomamos el supermercado Mercatodos en todos sus puntos.

10.4 MUESTRA

Dentro de la muestra se ha seleccionado empleados encargados del área de inventarios, administrativos encargados de inventario y personal contable.

10.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos utilizaremos la entrevista, la observación, documentos informativos, y análisis de los contenidos junto con sus variaciones.



11. ANALISIS DE DATOS

VISION

Orientara su visión hacia la expansión en el mercado departamental en el periodo 2012 - 2017 con la apertura de 3 puntos de venta para así dar una mejor cobertura y garantizar el crecimiento de la empresa.

MISION

Somos el supermercado regional que busca mejorar la calidad de vida de las familias, ofreciéndoles el mejor acceso y relación precio- calidad en todos nuestros productos y servicios.

OBJETIVO

Llegar a ser el supermercado líder en cobertura para el año 2017 dentro de Fusagasugá, y de los municipios aledaños, logrando los índices de calidad y servicio exigidos por la comunidad.



12. VALORES CORPORATIVOS

- Calidad y servicio: Orientar al cliente con adecuados procesos y altos estándares de calidad.
- Respeto: Trato adecuado entre compañeros, clientes y jefes.
- Responsabilidad: Realización de manera adecuada de las funciones bajo un alto sentido de compromiso.
- Trabajo en equipo: Trabajo realizado por un grupo donde cada individuo realiza una actividad con el propósito de obtener un excelente resultado.
- Colaboración: Proceso en el que se realiza una actividad por varias personas o acción que permite la consecución de un procedimiento para dar lugar a un resultado satisfactorio.
- Comunicación: Intercambio e interacción por parte de los empleados, directivos y socios del Supermercado Mercatodos; brindando un ambiente de confianza y unión.
- Apoyo: Acompañamiento y orientación por parte de cada uno de los pertenecientes a la familia Mercatodos en momentos de difícil circunstancias y celebración de grandes éxitos.



13. DIVULGACION DE PRINCIPIOS Y VALORES DE LA ENTIDAD

El Supermercado Mercatodos cuenta con un conjunto de valores éticos que fomentan una adecuada conducta por parte del personal operativo, administrativo y Junta Directiva.

La vocación de calidad y servicio dirigida al cliente; permiten cada día un mejoramiento por parte de la entidad.

El excelente servicio al cliente permite una ejecución adecuada de los procesos para garantizar el cumplimiento de las necesidades de nuestros clientes, así como brindar un apoyo a los miembros de la familia Mercatodos hacia un crecimiento personal y laboral.

Calidad y excelentes precios han permitido el crecimiento económico y con ellos múltiples oportunidades de empleo a nivel regional; brindando gran variedad de productos a cómodos precios y disponibilidad inmediata.

Como familia Mercatodos nos encontramos comprometidos con cada uno de los integrantes, brindándonos apoyo, seguridad, confianza con un adecuado trato que permita una unión generando así un adecuado ambiente de trabajo.

Brindamos a nuestros clientes acompañamiento y escuchamos sus sugerencias con el propósito de mejorar satisfaciendo a nuestros clientes e impulsando el desarrollo regional.



14. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

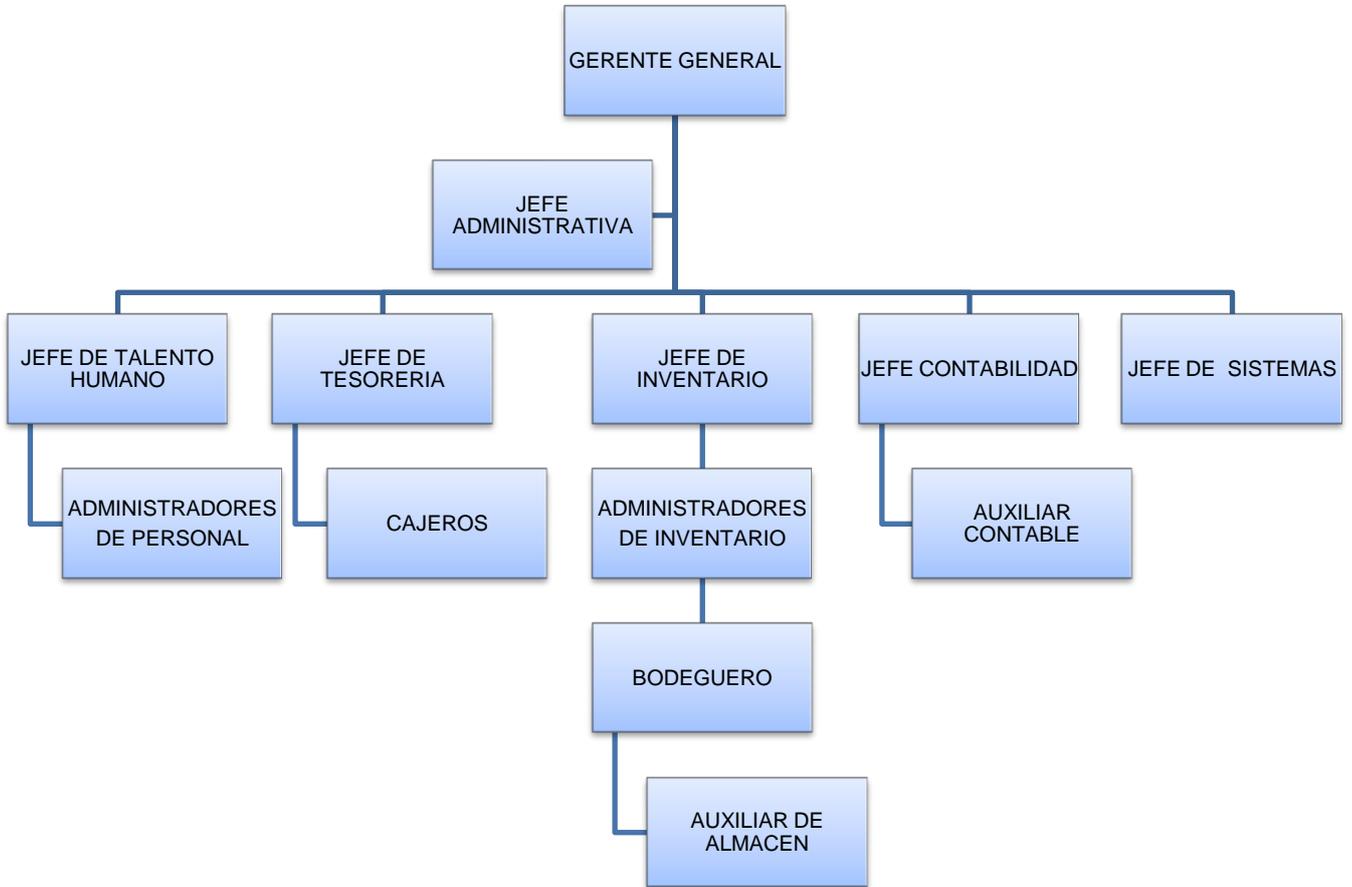
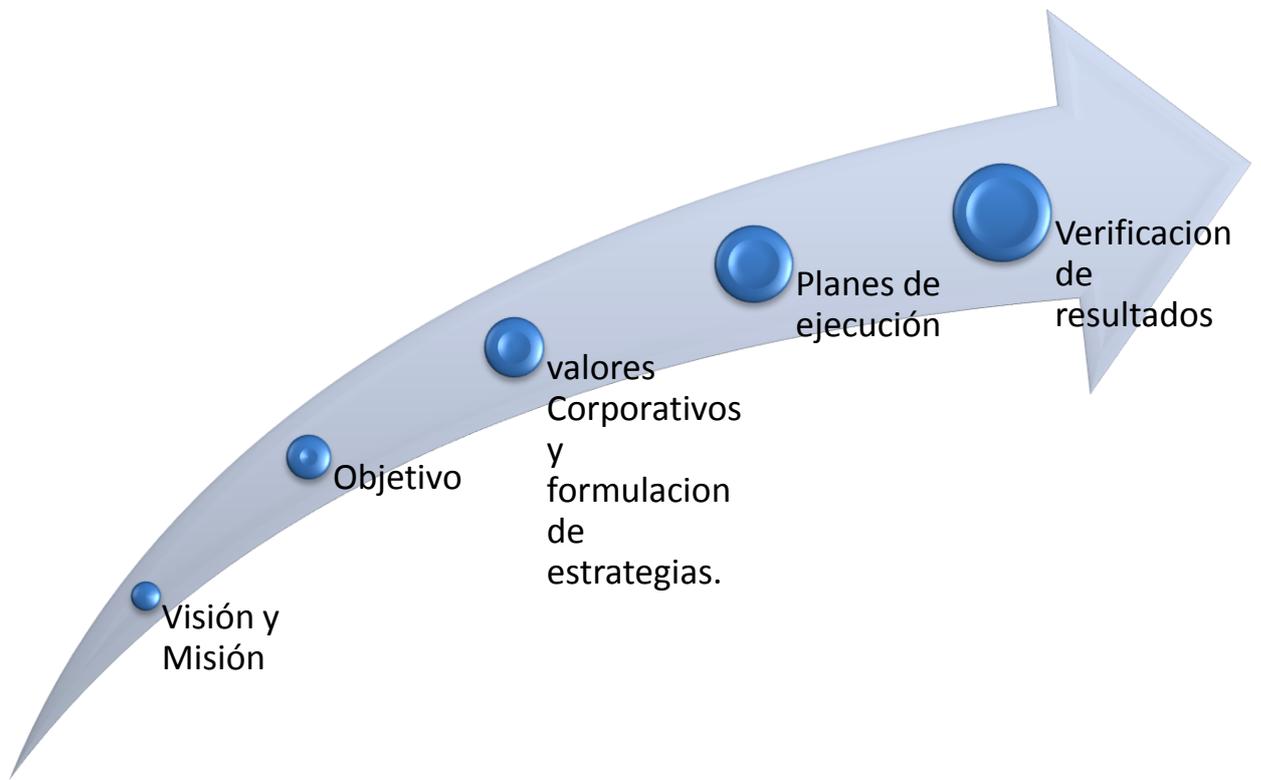


Ilustración 8 ORGANIGRAMA SUPERMERCADO MERCATODOS (Elaborado por Gisele Sanabria – Lina Herrera)



15. ESTILO DE DIRECCION





16. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO BASADO EN COSO ERM

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO	SI	NO	NO APLICA	OBSERVACIONES
ADMINISTRACION ESTRATEGICA				
Cuenta el supermercado con un organigrama general y otros detallados, actualizados, por cada una de las áreas establecidas		X		
Ha establecido o divulgado la administración un código de conducta		X		
Existe un archivo de la documentación debidamente establecido.	X			
Es apropiada la asignación de autoridad y responsabilidad		X		
Se encuentran establecidas y delimitadas por escrito las responsabilidades de cada funcionario.		X		No existe un documento de responsabilidades para los funcionarios.
Existe una adecuada segregación de funciones y empleados del supermercado.		X		El supermercado no cuenta con un manual de funciones para cada área de la empresa.
Se brinda una adecuada inducción al personal que ingresa a desempeñar algún cargo en el supermercado y se le da a conocer objetivos a cumplir.		X		Es muy básica la capacitación solo se limita a los horarios y la función primaria a realizar.
INTEGRIDAD Y VALORES				
Existe un código de ética a probado por el supermercado		X		
Se brinda a los empleados talleres y actividades que los oriente sobre el significado de ética profesional		X		No existen ningún tipo de talleres, para los empleados.
Existe un adecuado clima organizacional en el supermercado		X		Se presentan inconformidades que indican un inadecuado ambiente de trabajo.
Se ha presentado casos de acoso laboral en el		X		Se presentan quejas en cuanto a



supermercado.				la sobrecarga laboral.
INVENTARIOS				
Existen políticas en cuanto a la recepción manejo y conservación de inventarios	X			
Las compras de inventarios son autorizadas debidamente	X			
Se mantiene información actualizada y estadísticas de precios que permitan detectar los momentos oportunos de compra	X			
Se solicitan cotizaciones de precios a los proveedores	X			
Se utilizan adecuados medios de transporte de los productos adquiridos	X			
Los retiros de inventarios son autorizados por la administradora de inventarios	X			
Existe un adecuado manejo de las cantidades mínimas y máximas.		X		No se tiene en cuenta la variabilidad del mercado en cuanto a los productos que tienen mayor salida cada mes.
Se realiza un control en la mercancía sobre las fechas de vencimiento.		X		
Se registra adecuadamente la valoración de inventarios.		X		
Con el fin de llevar un control adecuado de las existencias de inventarios se realiza un conteo físico periódicamente.	X			
Son conciliados los resultados de inventarios físicos contra los del programa contable ICG.	X			
Existen instalaciones adecuadas que permitan la conservación de los inventarios	X			
Existen lineamientos acerca del manejo adecuado en el espacio del supermercado.		X		No hay un manejo ya que lo que importa es que este la mercancía , asi no este organizada de manera adecuada.



Se maneja una reserva de mercancía		X		
Los inventarios son asequibles a personal no autorizado.		X		
Toma algún tipo de medidas cuando se agota la mercancía.	X			
Se realiza un análisis de la rotación de los productos		X		No se tiene en cuenta la variabilidad del mercado.
El personal cumple adecuadamente sus funciones		X		
Se organizan dentro de la bodega central los productos de acuerdo a su rotación.		X		
Se realiza una adecuada manipulación de los productos		X		
Se presentan inconvenientes de mercancía entre los puntos	X			
Toma medidas en la variabilidad de los precios dentro del mercado, ajustando el precio y las utilidades	X			
Se presenta deterioro de mercancía por largo tiempo de almacenamiento	X			
Dentro de cada punto se realiza un análisis de la mercancía que mayor y menor venta tienen.		X		
Se cuenta con la adecuada dotación y los instrumentos de trabajo.		X		
Se toman las medidas adecuadas para mitigar los errores presentados por el personal de inventarios que afectan las utilidades del supermercado.		X		
Existe un manejo pedagógico para la enseñanza y capacitación del personal que entra a ocupar nuevos cargos.		X		
CONTABILIDAD				
Se encuentran legalizados los libros contables	X			
El supermercado actualmente se encuentra aplicando las NIIF		X		El supermercado hasta ahora está en proceso de implementación de las NIIF
Se encuentran impresos los libros contables	X			No completos, están impresos



				hasta el año 2014.
Verifica que las deudas sean provenientes de operaciones propias de la empresa.	X			
La numeración de cada uno de los comprobantes de egreso es asignada por el sistemas	X			
El sistema de operación de ventas es apropiado o adecuado	X			
Se realizan informes sobre las devoluciones	X			
La mercadería que ingresa al local de ventas es debidamente controlada	X			
La empresa paga a sus proveedores en plazos pactados	X			
ADMINISTRACION EN PERSONAL				
Existe un reglamento específico sobre la administración del personal con los procedimientos a seguir en cuanto a la dotación de personal, evaluación de desempeño, capacitaciones y demás gestiones de recursos humanos.		X		
Los cargos a desempeñar son ocupados por personal que por medio de un análisis demostraron ser los indicados.	X			
Es estudiado debidamente las hojas de vida de los aspirantes a desempeñar cargos dentro del supermercado.		X		
Hay una política de incentivos para los vendedores		X		
SISTEMAS				
El supermercado realiza adecuadamente las copias de seguridad según programación	X			
Se hacen respectivos mantenimientos a los equipos de computo	X			
El lugar donde se ubica el centro de cómputo está seguro de inundaciones o robo que pueda poner en peligro los equipos.	X			
El cableado se encuentra correctamente instalado	X			



Los equipos cuentan con un estabilizador	X			
Se cuenta con programas de protección anti virus	X			
Cuenta con manuales para cada programa que maneja		X		
Se cuenta con la adecuada iluminación en el lugar de trabajo.				



17. MANUAL DE FUNCIONES

MANUAL DE FUNCIONES AREA DE INVENTARIOS

17.1 MANUAL DE FUNCIONES JEFE DE INVENTARIO

SUPERMERCADO MERCATODOS		
	PROCEDIMIENTO	AREA: INVENTARIO
	MANUAL DE FUNCIONES	FECHA: 15/03/2016
DENOMINACIÓN: JEFE DE INVENTARIO		
DEPENDENCIA: Área de Inventarios		
Superior Jerárquico: Jefe Administrativa		

JEFE DE INVENTARIOS

El jefe de inventario debe de cumplir sus funciones laborales con gran responsabilidad acerca de la organización y coordinación de las actividades correspondientes a los almacenes. Es de gran importancia realizar programación acerca de la recepción y despacho de la mercancía, así como los materiales que se les da a cada uno de los puntos, imparte instrucciones para la aplicación de procedimientos en la ejecución de las actividades, se le otorga la tarea de custodiar la mercancía presente así como los equipos y materiales.

OBJETIVO

Mostrar las funciones que se le asignan al jefe de inventarios como la correcta supervisión y coordinación de las funciones de despacho y recepción, ya que su función es muy importante puesto que está a cargo no solo de un área si no también de los equipos y materiales que son adquiridos por la empresa, así como de todo el personal que se encuentra presente en el área de inventarios.

PERFIL

Persona con amplios conocimientos en el manejo y control de inventarios, habilidades en sistemas, custodia de materiales y ejecución de presupuesto, destreza para implementación y elaboración de técnicas que contribuyan a la optimización de los inventarios, análisis del comportamiento del mercado, trabajo en grupo, buena comunicación, excelente manejo de personal, con conocimientos en contabilidad, conocimientos del código laboral y elaboración de informes de informes técnicos del área del inventarios.



FUNCIONES

- Verifica las órdenes de compra y ordenes de despacho.
- Garantiza que el pedido compra con las especificaciones solicitadas.
- Imparte órdenes para el almacenaje.
- Lleva el inventario de los bienes existentes que reposan en el almacén.
- Lleva el inventario de la mercancía que se encuentra en la bodega.
- Verifica las órdenes de compra y ordenes de despacho.
- Reparte las tareas, según el cargo a cada funcionario.
- Revisa el almacenamiento del equipo y / o material.
- Distribuye el espacio físico del almacén.
- Evalúa el desempeño del personal a su cargo.
- Vigila que el personal cumpla con su horario, normas de permisos, etc.
- Realiza reuniones con integrantes de la unidad, para la fijación de las acciones a seguir en el desarrollo de los programas asignados.
- Define los sistemas, normas y procedimientos para el registro, manejo y control de los bienes muebles e inmuebles.
- Elabora informes técnicos finales de los inventarios realizados.
- Programa y coordina con el área de Contabilidad, el cierre del ejercicio económico del año fiscal correspondiente.
- Elabora los balances de los bienes para la presentación de los estados financieros.
- Asesora en la implementación y desarrollo de nuevos sistemas de inventario.
- Prepara la toma de inventario físico de los bienes de la Institución y/o mantiene actualizado el inventario automatizado existente.
- Actualiza el inventario automatizado existente.
- Vela por que los bienes de la Institución estén debidamente amparados por pólizas de seguro.
- Asesora a nivel interno permanentemente a las secciones funcionales o unidades de trabajo que conforman el Departamento, de acuerdo a los proyectos existentes y en relación con el área de inventarios.
- Elabora los estados demostrativos automatizados de los bienes de la Institución.
- Mantiene informado al Jefe de la Unidad de Contabilidad, sobre el control contable y físico de los bienes de la Institución y de los inventarios de materiales existentes.
- Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.



RESPONSABILIDADES

La persona que asuma este cargo tiene una gran responsabilidad puesto que debe de generar excelentes resultados en el área de inventarios, manejo adecuado del costo, supervisión del personal, diseño e implementación de diferentes estrategias que contribuyan al mejoramiento, optimización en el área de inventarios, supervisión y manejo del personal, identificación de las falencias y tomar las acciones correcciones que allí se ubican así como las acciones preventivas en los diferentes procesos que se presentan, elaboración de presupuestos, trabajar en conjunto con el departamento de contabilidad registrando y controlando los bienes patrimoniales de la empresa.



17.2 MANUAL DE FUNCIONES ADMINISTRADOR DE INVENTARIOS

SUPERMERCADO MERCATODOS		
	PROCEDIMIENTO	AREA: INVENTARIO
	MANUAL DE FUNCIONES	FECHA: 15/03/2016
DENOMINACIÓN: ADMINISTRADOR DE INVENTARIO		
DEPENDENCIA: Área de Inventarios		
Superior Jerárquico: Administrador de personal y Jefe de Inventario		

ADMINISTRADOR DE INVENTARIOS

El administrador de inventario en un determinado punto, permite un adecuado manejo estratégico dentro de la organización como método de prevención, registro, y adecuada rotación así como las diferentes formas de clasificación. Supervisar los procesos de almacenamiento, despacho de mercancía e instrumentos utilizados para su control, la revisión, organización y distribución de los productos; es importante a fin de mantener los niveles de inventarios necesarios y garantizar un servicio eficiente a la organización. Se encuentra encargado no solo de la administración de inventarios en ese determinado punto si no también de la supervisión de los trabajadores que se encuentran a su cargo así como de las instalaciones e instrumentos requeridos para el normal funcionamiento de la empresa.

OBJETIVO

Exponer las diferentes funciones correspondientes al cargo de administrador de inventarios y la importancia del adecuado cumplimiento junto con la ejecución de los planes trazados por la administración para el alcance de los objetivos, maximizando las utilidades, mejorando la atención al cliente y contribuyendo al desarrollo de la región. Mantener un adecuado número de unidades, supervisar las adecuadas cantidades solicitadas así como la solicitud de las mismas, identificar y analizar el comportamiento de venta de los diferentes artículos permite identificar los que merecen atención especial.



PERFIL

Se requiere que la persona tenga conocimientos en sistemas, elaboración y control de inventarios, técnicas de almacenamiento de los productos y materiales, habilidad para establecer relaciones interpersonales, supervisión del personal, redacción de informes, análisis de la información, estar en la capacidad para la toma de decisiones oportunas y acertadas, facilidad de expresión y manejo del cliente, gran compromiso con la organización generando ideas para el cambio y una organización adecuada en la mercancía así como análisis del comportamiento del mercado junto con una adecuada implementación de control en los inventarios que sea de forma eficaz y satisfaga las necesidades del cliente con mayor rapidez.

FUNCIONES

- Verificar el código de barras y registro de las mercancías que ingresan al almacén.
- Supervisar y distribuir las actividades del personal a su cargo.
- Supervisa la entrada y salida de mercancía, materiales y equipos del almacén.
- Elabora la programación anual de las adquisiciones para la dotación del almacén.
- Supervisa la clasificación y organización de la mercancía en el almacén.
- Elaborar órdenes de compra para la adquisición de elementos e informa a la administración.
- Atención al cliente.
- Supervisión de los niveles de existencia de inventario.
- Mantener actualizados los sistemas de registros.
- Supervisa la selección de materiales y equipos en cuanto a identificación, tipo y calidad.
- Revisar, firma y consigna inventarios en el almacén.
- Supervisar el despacho de mercancía a los puntos donde se realizan las requisiciones.
- Realizar reportes diarios de entrada y salida de material del almacén.
- Realiza y/o coordina inventarios en el almacén.
- Lleva el control de la contabilidad de las requisiciones.
- Revisa y conforma informes, correspondencias de caja menor, control de asistencia, relaciones de gastos y otros.
- Archiva requisiciones de mercancías, requisiciones de compra, guías de despacho y órdenes de entrega.
- Lleva el control de mercancía despachada contra mercancía en existencia.
- Establecer métodos de trabajo, registro y control en el almacén.



- Tramitar las órdenes de compra.
- Cumple con las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidos por la organización.
- Cumple con los requerimientos de salubridad establecidos para la manipulación de alimentos.
- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.
- Elabora informes periódicos de las actividades realizadas.
- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

RESPONSABILIDADES

Debe de realizar un adecuado análisis en los inventarios generando un nivel óptimo así permitiendo un costo estable, mantener a un nivel alto la operación de los inventarios, observar la capacidad de compras de la entidad de acuerdo a la mercancía requerida, determinar el tiempo de respuesta del proveedor, supervisar las instalaciones de almacenamiento, manejo de cantidades de reserva, toma de medidas para el deterioro y pérdida de mercancía, es responsable directo de la custodia de la mercancía del punto, adecuado manejo de los productos según la demanda del mercado, reportar todas las inconsistencias, encargado de ingresar la información al sistema, supervisión de los conteos físicos, no mantener un inventario almacenado durante demasiado tiempo evitando con eso el gasto de tener dinero restringido en artículos necesarios.



17.3 MANUAL DE FUNCIONES BODEGUERO

SUPERMERCADO MERCATODOS		
	PROCEDIMIENTO	AREA: INVENTARIO
	MANUAL DE FUNCIONES	FECHA: 15/03/2016
DENOMINACIÓN: CARGO BODEGUERO		
DEPENDENCIA: Área de Inventarios		
Superior Jerárquico: Administrador de Inventarios		

BODEGUERO

El bodeguero debe de tener un control de las actividades junto con una gran responsabilidad de la cantidad y calidad de los productos en almacenamiento; se requiere estar pendiente del trabajo del personal que se encuentra a su cargo; identificar en cualquier momento las existencias en bodega de todos y cada uno de los artículos/productos a su cargo y en que sitio exacto dentro de la bodega se encuentra; debe velar de que la bodega cumpla y reúna las condiciones óptimas de almacenamiento; debe llevar un control preciso de las entradas y salidas de los productos, de quien los recibe (proveedores) y a quien se los entrega (clientes) o área dentro la misma empresa; debe diligenciar los formatos de entradas y salidas del almacén , verificar que estos documentos sean firmados por el responsable del recibo y/o despacho.

OBJETIVO

Establecer las funciones propias para el cargo de bodeguero así como las actividades y la responsabilidad de operar en la bodega llevando a cabalidad cada una de sus funciones a realizar, teniendo un adecuado almacenamiento y control de la mercancía. Por otra parte se debe asegurar que la carga de la mercancía en almacenamiento permanezca en buen estado de conservación, manejar sustancias corrosivas, agentes limpiadores, equipos de protección personal, repuestos, entre otros, además de clasificar los insumos y materiales de acuerdo con la normativa ambiental y de salud vigente, una fluida comunicación con las distintas áreas de la empresa, cumplir con las normas de higiene y seguridad, junto a una adecuada presentación personal.



PERFIL

Perfil relevante para personas cuyas encargadas de las actividades de operar bodegas de mercancía y materiales mediante la compra, almacenamiento y control de mercancía y materiales. Incorpora el conjunto de desempeños y productos del trabajo que debe poseer un bodeguero. Deben asegurar un stock permanente de productos, despachar y mantener un claro registro de las existencias. Es necesario asegurar que la carga almacenada permanezca en buen estado de conservación, manejar sustancias corrosivas, agentes limpiadores, equipos de protección personal, repuestos, entre otros, además de clasificar los insumos y materiales de acuerdo con la normativa ambiental y de salud vigente, una fluida comunicación con las distintas áreas de la empresa, cumplir con las normas de higiene y seguridad, junto a una adecuada presentación personal.

FUNCIONES

- Recibir y realizar un adecuado almacenaje del producto en bodega.
- Revisar las instalaciones de la bodega, así como identificar los factores que pueden deteriorar la mercancía.
- Reportar los inconvenientes al jefe de inventarios.
- Estar pendiente de las condiciones de los vehículos de carga.
- Verificar que se ingrese las cantidades de manera correcta y referencia al sistema.
- Verificar que los documentos de despacho, órdenes, traslados y factura se encuentren diligenciadas de manera correcta.
- Controlar los tiempos de carga y descarga.
- Controlar la fecha de rotación del producto por fecha de antigüedad.
- Verificar las fechas de vencimiento de los productos.
- Verificar el control de insectos, roedores y demás animales que puedan deteriorar la mercancía.
- Inspeccionar la limpieza.
- Toma de medidas de seguridad.
- Separación de la mercancía según su clasificación.
- Trazo de áreas de protección al producto.
- Vigilar altura de los arrumes.
- Verificar el adecuado manejo del producto en la carga y descarga.
- Distribuir adecuadamente el producto para lograr la eficiencia del espacio y hacer más ágil el despacho.



- Clasificar el producto almacenado en bodega, por familias y por peso para lograr un inventario más eficiente y exacto.
- Realización de inventarios.
- Velar por la rotación adecuada del producto en bodegas externas y toma de fechas de antigüedad.
- Resolver imprevistos en la atención al cliente (transportistas o porteadores).

RESPONSABILIDADES

Es el responsable de la supervisión de los trabajadores y del adecuado cumplimiento de las funciones, del adecuado manejo de las mercancías, velar y proteger el inventario dentro del almacenaje, debe de reportar a su jefe inmediato y generar un informe donde exponga cada una de las problemáticas presentes; salvaguardar los productos y generar sugerencias para el mejoramiento así como mantener una cantidad adecuada de mercancía junto con la reacción oportuna hacia las falencias que se puedan presentar.



17.4 MANUAL DE FUNCIONES AUXILIAR DE ALMACEN

SUPERMERCADO MERCATODOS		
	PROCEDIMIENTO	AREA: INVENTARIO
	MANUAL DE FUNCIONES	FECHA: 15/03/2016
DENOMINACIÓN: AUXILIAR DE ALMACEN		
DEPENDENCIA: Área de Inventarios		
Superior Jerárquico: Administrador de Inventarios		

AUXILIAR DE ALMACEN

El auxiliar de almacén se encarga de realizar las labores de apoyo en las diferentes secciones de los puntos, a su vez se encarga de mantener el orden y aseo junto con la debida organización de los productos de acuerdo a su clasificación y marca; el ingreso de los productos, accesorios y todo lo relacionado con el proceso de venta llevarlo a cabo con las mejoras condiciones, brindando apoyo en los procesos logísticos y organizativos del almacén.

OBJETIVO

Mostrar las diferentes funciones que debe de realizar un auxiliar de almacén dentro de sus actividades laborales y la importancia que este tiene dentro de la presentación, atención al cliente, organización y almacenamiento de la mercancía.

PERFIL

Perfil para aquellas personas con habilidades en atención al cliente, destrezas en la clasificación de productos, verificación de las cantidades y precios, habilidad para resolver inconvenientes rápidamente, estar pendiente de la



seguridad del almacén, buen trabajo en equipo, excelente organización, comprometido, responsable y presto para el cambio.

FUNCIONES

- Apoyar en el proceso de carga y descarga del punto correspondiente.
- Mantener el orden y aseo en el almacén.
- Organización y distribución adecuada del producto en sus diferentes secciones.
- Clasificación del producto de acuerdo a su marca y organización.
- Verificar las condiciones del producto en exhibición.
- Empaque de mercancía comprada.
- Orientar y brindar atención al cliente
- Realizar etiquetado en los productos.
- Verificar el precio de los productos.
- Verificar las fechas de vencimiento de los productos.
- Realizar decoración e instalarla en el almacén.
- Realización de conteo de inventarios.
- Limpieza de los productos.
- Reportar averías.
- Apoyar al administrador de inventarios.
- Traer mercancía que falte de otros puntos.
- Reportar agotados.

RESPONSABILIDADES

El auxiliar de almacén se debe comprometer que la sección de los productos que se le asigna mantenga en orden, tratar de que no presenten averías en los productos, reportar a los superiores las cantidades que se encuentran presentes, prestar una adecuada atención al cliente, conocer la ubicación de los productos así como las referencias presentes en el almacén. Tener responsabilidad en el manejo de dinero así como prestar atención a las sugerencias proporcionadas por el cliente como también por su jefe inmediato.



18. ESTABLECIMIENTO DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS

18.1 COMPRAS Y PAGO DE MERCANCIA

SUPERMERCADO MERCATODOS		
	PROCEDIMIENTO	AREA: INVENTARIO
	COMPRAS Y PAGO DE MERCANCIA	FECHA: 15/03/2016
POLITICA		
<ul style="list-style-type: none"> • Se identificara el inventario como un activo mantenido para la venta en el curso normal de las operaciones. • El inventario está clasificado como activo corriente por la actividad de compra y venta del supermercado Mercatodos son todos aquellos productos listos para su comercialización. • Para realizar compras es necesario manejar un control operativo, manteniendo existencias a un nivel apropiado, teniendo en cuenta una cantidad mínima de cada producto. • Se requiere realizar un control pre- operativo, donde se compre realmente lo que se necesita, evitando de esta manera la acumulación excesiva. • Se requiere de la realización de un control contable, en el cual se debe de realizar un análisis del inventario identificando las cantidades mínimas y máximas requeridas. • Elaborar informes semanales de fechas de vencimiento y rotación de inventarios. • Realizar contacto con buenos proveedores y mantener contacto con ellos. • Se solicitara cotización de mínimo tres proveedores al momento de realizar la compra. • Se eliminaran proveedores intermediarios, para comprar directamente a proveedores específicos. • Se tomara en cuenta las ofertas. • Se analizara el tiempo en el que llegue el pedido de mercancía, tomando en cuenta que sea lo más pronto posible. • Todas las órdenes de compra deben de estar firmadas por el Gerente General; quien es el encargado de atención a proveedores. • Se verificara en las facturas que los precios y condiciones pactadas con el vendedor que representa a los proveedores son las estipuladas. • Con el respectivo visto de bodega se realizara el pago de proveedores se verificara factura y mercancía. • Los días martes se realizaran pedidos y atención a proveedores. • Los días jueves se recibirán y pagaran facturas a los proveedores. • Los términos de pago a proveedores son de 30 días. • La forma de pago es únicamente a través de consignaciones o transferencia a cuenta bancaria. 		
OBJETIVOS		



GENERAL.

Realizar un adecuado proceso en el procedimiento de compras de mercancía; en el momento con la cantidad y calidad requerida y a un precio adecuado.

ESPECIFICOS.

- Establecer excelentes relaciones con los proveedores.
- Lograr una adecuada negociación con los proveedores.
- Prevenir factores económicos externos que alteren el precio o generen escases.

FECHA	REALIZADO POR	PAGINA
15/03/2016	GISELE SANABRIA CASTRO. LINA MAYERLI HERRERA MORALES.	1



SUPERMERCADO MERCATODOS			
	PROCEDIMIENTO		AREA: INVENTARIO
	COMPRAS Y PAGO DE MERCANCÍA		FECHA: 15/03/2016
PROCEDIMIENTOS			
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			
Nº ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC TRABAJO/ OBSERVACION
1	Bodeguero	Elaboración de un informe acerca de las cantidades requeridas al encargado de las compras (Gerente).	Documento
2	Jefe de Compras	Busca y selecciona como mínimo tres proveedores y solicita cotizaciones.	Correo Electrónico.
3	Proveedor	Elabora y suministra información requerida en el menor tiempo.	Documento/ Correo electrónico.
4	Jefe de Compras	Analiza los precios y ofertas suministrados por el proveedor y selecciona la mejor opción.	Documento/ Correo electrónico.
5	Jefe de Compras	Analiza el tiempo de entrega de cada proveedor.	Documento/ Correo electrónico.
6	Jefe de Compras	Realizar orden de compra y pasa una copia al Administrador de Inventario.	Documento
7	Proveedor	Se acoge a la orden de compra, factura y nos despacha mercancía.	Documento



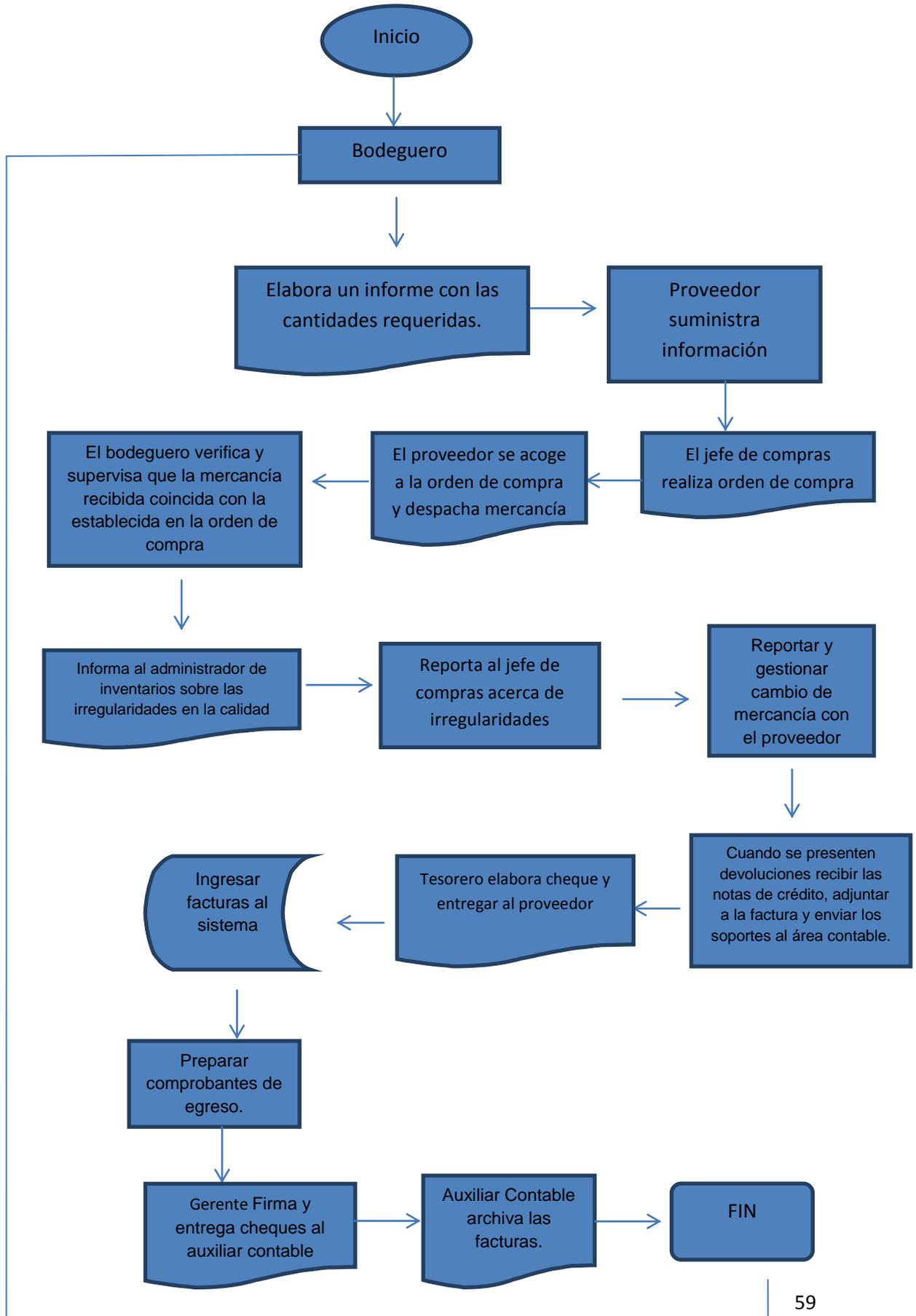
8	Bodeguero	Verifica y supervisa que la mercancía recibida coincida con la establecida en la orden de compra y revisa las fechas de vencimiento.	Documento
9	Bodeguero	Informa al administrador de inventarios sobre las irregularidades en la calidad, cantidad y fechas de vencimiento al recibir la mercancía.	Llamada Telefónica
10	Administrador de Inventario	Reportar al jefe de compras acerca de las irregularidades en precio y cantidad.	Llamada Telefónica
12	Administrador de Inventario	Reportar y gestionar cambio de mercancía con el proveedor.	Documento/ Correo electrónico.
13	Administrador de Inventario	Cuando se presenten devoluciones recibir las notas de crédito, adjuntar a la factura y enviar los soportes al área contable.	Documento
14	Tesorero	Elaborar cheques	Documento
15	Tesorero	Entregar cheques al proveedor ,firma comprobante de egreso.	Documento
14	Jefe de Inventario	Ingresar facturas al sistema	Documento
15	Auxiliar Contable	Verificar en el sistema y con la factura la información.	Documento



16	Auxiliar Contable	Prepara comprobantes de egreso.	Documento
17	Gerente	Firma y entrega cheques al auxiliar contable.	Documento
18	Auxiliar Contable	Archiva las facturas.	Documento
FECHA	REALIZADO POR		PAGINA
15/03/2016	GISELE SANABRIA CASTRO LINA MAYERLI HERRERA MORALES		2



18.1.1 DIAGRAMA DE FLUJOS DE PROCEDIMIENTOS COMPRA Y PAGO DE MERCANCIA





18.2 INGRESO DE MERCANCIA A BODEGA

SUPERMERCADO MERCATODOS		
	PROCEDIMIENTO	AREA: INVENTARIO
	TRASLADO DE MERCANCIA DE BODEGA CENTRAL A BODEGAS PEQUEÑAS	FECHA: 15/03/2016
POLITICA		
<ul style="list-style-type: none"> • Se tendrá en cuenta el nivel de rotación de inventario para cada punto al momento de autorizar un traslado. • Para el supermercado en todos sus puntos se fijara un precio de cada producto por lo cual el traslado de un punto a otro no afectara el valor comercial. • Se inspeccionara fecha de vencimiento a la mercancía que sale de bodega principal e ingresa a las pequeñas bodegas de los puntos. • Se enviara la mercancía con menor fecha de vencimiento de acuerdo a los requerimientos por el punto solicitante. • El bodeguero se encargara de establecer las cantidades mínimas y máximas dentro de la bodega. • Se recibirá mercancía únicamente los días lunes, miércoles, y viernes. • El proceso de surtir traslado interno de mercancía a cada punto únicamente los siguientes días: martes y jueves Punto 1 Punto y 2, Punto 3 únicamente Domingos. • La mercancía se recibirá únicamente si ha sido verificada en cantidad, calidad y precio. • No se recibirán productos con golpes, rotos. • Se notificara de las averiadas presentadas al momento de realización de traslado, evaluando su nivel de deterioro e identificando el responsable para la autorización del respectivo descuento. 		
OBJETIVOS		
GENERAL. Realizar un adecuado procedimiento en el traslado de mercancía de la bodega principal a los diferentes puntos.		
ESPECIFICOS. <ul style="list-style-type: none"> • Establecer las condiciones mínimas para recibir mercancía en la bodega. • Identificar las cantidades de mercancía que se requieren. 		
FECHA	REALIZADO POR	PAGINA
15/03/2016	GISELE SANABRIA CASTRO LINA MAYERLI HERRERA MORALES	1



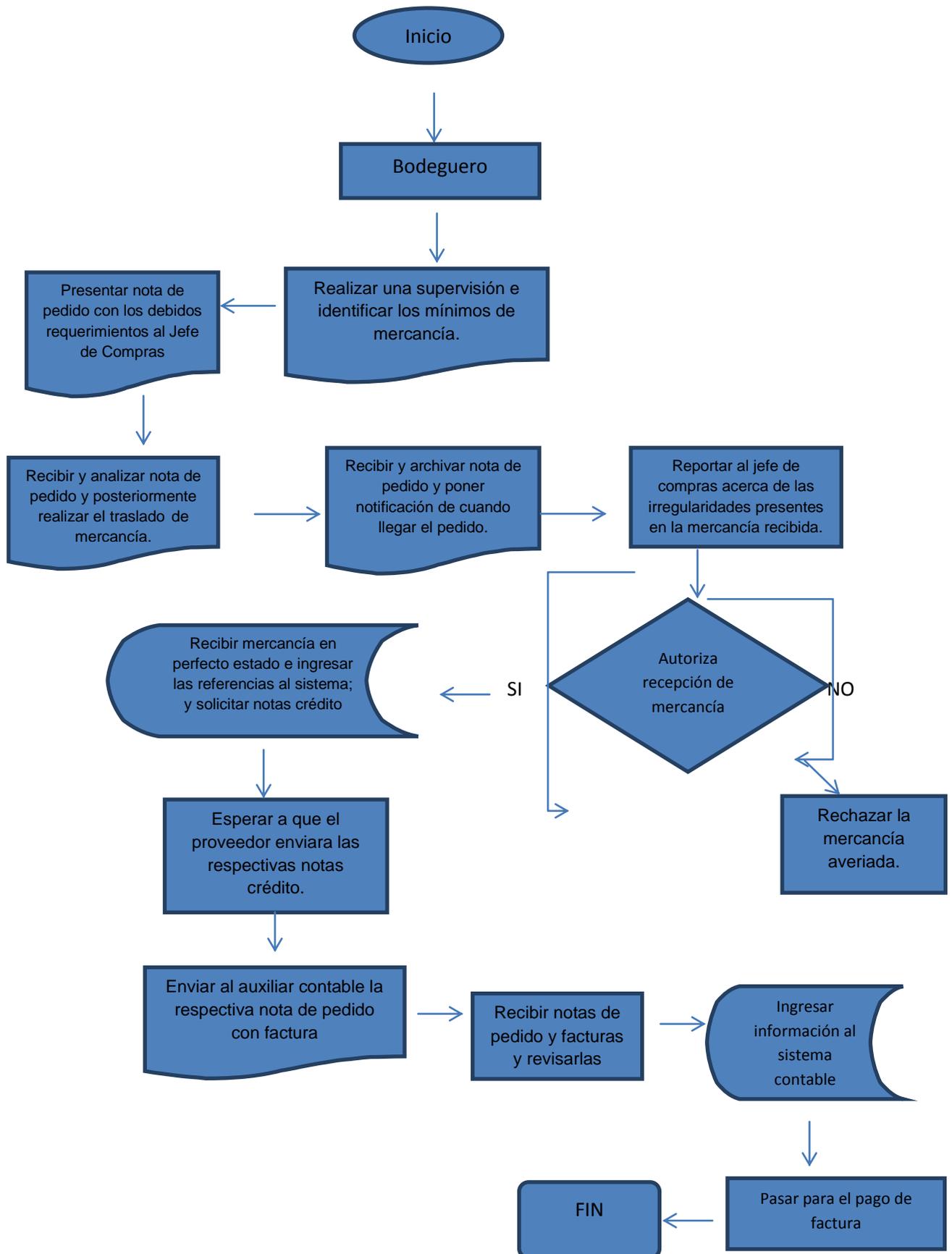
SUPERMERCADO MERCATODOS			
	PROCEDIMIENTO		AREA: INVENTARIO
	TRASLADO DE MERCANCIA DE BODEGA CENTRAL A BODEGAS PEQUEÑAS		FECHA: 15/03/2016
PROCEDIMIENTOS			
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			
Nº ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC TRABAJO/ OBSERVACION
1	Bodeguero	Realizar una supervisión e identificar los mínimos de mercancía.	Documento
2	Bodeguero	Presentar nota de pedido con los debidos requerimientos al Jefe de Compras	Documento
3	Jefe de Compras	Recibir y analizar nota de pedido y posteriormente realizar el traslado de mercancía.	Documento
5	Bodeguero	Recibir y archivar nota de pedido y poner notificación de cuando llegar el pedido.	Documento
6	Administrador de Inventario	Reportar al jefe de compras acerca de las irregularidades presentes en la mercancía recibida.	Documento
7	Bodeguero	Verifica la mercancía establecida en la nota de pedido	Documento
8	Bodeguero	Reportar al administrador de inventarios acerca de las irregularidades presentes en la mercancía por daños o averías.	-----



9	Administrador de Inventario	Rechazar la mercancía averiada.	Documento
10	Administrador de Inventario	Recibir mercancía en perfecto estado e ingresar las referencias al sistema; y solicitar notas crédito.	Documento
11	Administrador de Inventario	Esperar a que el proveedor enviara las respectivas notas crédito.	-----
12	Administrador de Inventario	Enviar al auxiliar contable la respectiva nota de pedido con factura.	Documento
13	Auxiliar Contable	Recibir notas de pedido y facturas.	Documento
14	Auxiliar Contable	Revisar las notas de pedido y facturas.	Documento
15	Auxiliar Contable	Después de supervisar la nota de pedido y factura ingresar la información al sistema contable.	-----
16	Auxiliar Contable	Archiva las notas de pedido y facturas.	Documento
17	Jefe de tesorería	Pasar para pago de factura	-----
FECHA	REALIZADO POR	PAGINA	
15/03/2016	GISELE SANABRIA CASTRO LINA MAYERLI HERRERA MORALES	2	



18.2.1 DIAGRAMA DE FLUJOS DE PROCEDIMIENTOS INGRESO DE MERCANCIA A BODEGA





18.3 CUSTODIA DE MERCANCIA EN BODEGA

SUPERMERCADO MERCATODOS		
	PROCEDIMIENTO	AREA: INVENTARIO
	<p align="center">CUSTODIA Y SALVAGUARDA DE MERCANCIA EN BODEGA</p>	<p align="center">FECHA: 15/03/2016</p>
<p>POLITICA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Se realizara supervisión y vigilancia a través de circuito cerrado de video seguridad, con la ubicación de cámaras de seguridad en puntos estratégicos, en bodegas y áreas de almacén. • La mercancía deberá permanecer asegurada a través de póliza de seguro. • Solo se permitirá el acceso a las bodegas al personal autorizado con su carnet de identificación y correspondiente dotación. • Cuando ingrese personal de otro punto el bodeguero debe de acompañarlo. • El personal que ingresa a la bodega debe ingresar sin bolsos, maletas o bolsas. • Cuando se da ingreso a la mercancía el administrador de inventarios y bodeguero estarán a cargo de ella asumiendo su protección, seguridad e inspección. • El administrador de inventarios estará encargado de los productos y cantidades que se encuentran en bodega. • El bodeguero se encargara de supervisar e inspeccionar las cantidades presentes así como encargado de la calidad de los productos para la venta en bodega. • Se acomodara la mercancía sobre estribas de manera, nunca sobre el suelo. • De acuerdo a su clasificación como productos no perecederos se almacenara. • El bodeguero solicitara los instrumentos de protección a la mercancía que considere necesario para el almacenamiento; tales como prevención de hongos, insectos entre otros. • El administrador de inventarios y el bodeguero será responsable de tener en óptimas condiciones la calidad del inventario para la venta. • El bodeguero se hará cargo del cumplimiento de las normas de seguridad junto con las normas sanitarias. • Jefe de inventario realizara inspecciones a las áreas de la bodega realizando un análisis y entregando reporte a bodeguero. 		
<p>OBJETIVOS</p> <p>GENERAL. Orientar para que se lleve a cabo un adecuado manejo y control de la mercancía que se encuentra en bodega para la venta.</p>		



ESPECIFICOS.

- Determinar las condiciones mínimas de seguridad para el almacenamiento de mercancía y su protección.
- Detallar y agilizar el proceso de almacenaje adecuado como medida de protección contra daños ocasionados por amenazas externas.

FECHA	REALIZADO POR	PAGINA
15/03/2016	GISELE SANABRIA CASTRO LINA MAYERLI HERRERA MORALES	1



SUPERMERCADO MERCATODOS

	PROCEDIMIENTO	AREA: INVENTARIO
	CUSTODIA DE MERCANCIA EN BODEGA	FECHA: 15/03/2016

PROCEDIMIENTOS

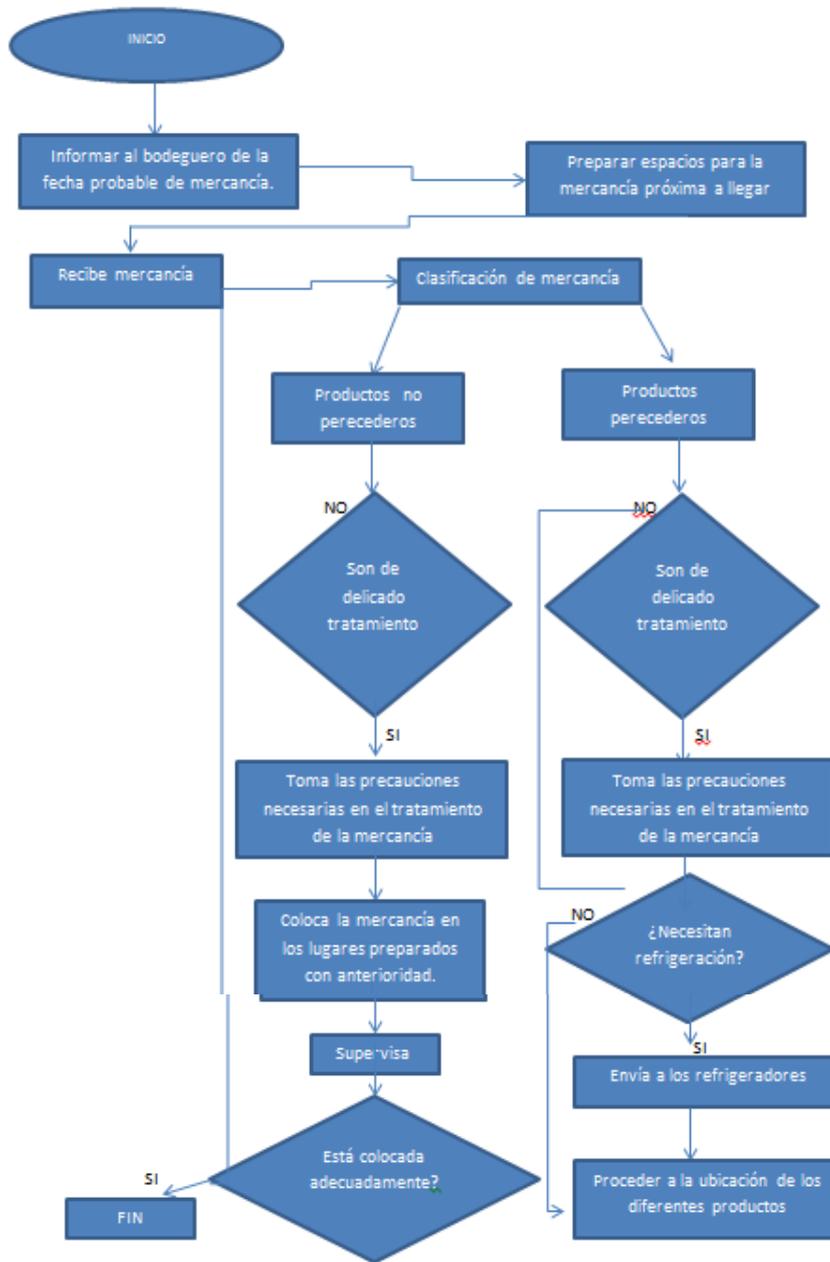
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

Nº ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC TRABAJO/ OBSERVACION
1	Administrador de Inventario	Con anterioridad informar al bodeguero acerca de la fecha probable de llegada de mercancía.	-----
2	Bodeguero	Adecuar el espacio para la mercancía que se encuentra próxima a llegar.	-----
3	Bodeguero	Recibe y verifica mercancía.	-----
4	Bodeguero	Si los productos no perecederos son de delicado tratamiento, siga al paso 5 de lo contrario paso al paso 6.	-----
5	Bodeguero	Si los productos son delicados tomar las respectivas precauciones en el tratamiento de la mercancía.	-----
6	Bodeguero	Si los productos no son de delicado tratamiento, hacer inspección continua a estos evitando que se dañen.	-----
7	Administrador de Inventario	Los productos recibidos requieren refrigeración como los lácteos.	-----



8	Administrador de Inventario	Si requieren refrigeración sigo al paso 9 de lo contrario paso al 10.	-----
9	Administrador de Inventario	Se envían los productos directamente a los refrigeradores de los puntos 1 y 2.	-----
10	Bodeguero	Verificar fechas de vencimiento de los productos recibidos y de los existentes.	-----
11	Administrador de Inventario	Si la fecha de vencimiento de los productos existentes es mayor o igual a la fecha de los productos recibidos sigo al paso 12 de lo contrario pasó al 13.	-----
12	Bodeguero	Se clasifican los productos recibidos encima de los existentes.	-----
13	Bodeguero	Se clasifican los productos de acuerdo a fecha de vencimiento poniendo los de mayor fecha atrás.	Documento
FECHA	REALIZADO POR		PAGINA
15/03/2016	GISELE SANABRIA CASTRO LINA MAYERLI HERRERA MORALES		2

18.3.1 DIAGRAMA DE FLUJOS DE PROCEDIMIENTOS CUSTODIA DE MERCANCIA EN BODEGA





18.4 EGRESO DE MERCANCIA DE BODEGA

SUPERMERCADO MERCATODOS		
	PROCEDIMIENTO	AREA: INVENTARIO
	EGRESO DE MERCANCIA DE BODEGA	FECHA: 15/03/2016
POLITICA		
<ul style="list-style-type: none"> • Se comunicara al jefe de inventario acerca de la alta y baja rotación con el propósito de tomar medidas para su pronta salida. • Solo se otorgara egreso de mercancía si se presenta documento debidamente firmado detallando cantidad y motivo de egreso. • Se deberá de notificar con anticipación el egreso de mercancía a administrador de inventario. • El administrador de inventario notificara a bodeguero el día y los requerimientos de salida de mercancía. • Es necesario que el bodeguero inspeccione la cantidad y el estado de la mercancía a salir • Se autorizada traslado de mercancía a otro punto del supermercado con la presentación de una nota acerca de las cantidades y referencia junto con la firma del encargado. • Se reportara en el sistema la mercancía vencida y averiada • Se entregara mercancía únicamente si la nota de requisición de mercancía presentada cumple con las especificaciones necesarias. • Sera responsabilidad del administrador de inventario y bodeguero adaptarse a las políticas establecidas en el control de mercancías próximas a vencer por parte de los proveedores. • Se reconocerá como un gasto las cantidades anormales de desperdicio como las estibas utilizadas para el almacenamiento. 		
OBJETIVOS		
<p>GENERAL. Establecer lineamientos que proporcionen orden en cada uno de los puntos para el traslado de mercancía.</p> <p>ESPECIFICOS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Detallar las condiciones de calidad de la mercancía antes de generar traslado. • Genera en el menor tiempo el despacho de mercancía para los otros puntos. 		
FECHA	REALIZADO POR	PAGINA
15/03/2016	GISELE SANABRIA CASTRO LINA MAYERLI HERRERA MORALES	1



SUPERMERCADO MERCATODOS			
	PROCEDIMIENTO		AREA: INVENTARIO
	EGRESO DE MERCANCIA DE BODEGA		FECHA: 15/03/2016
PROCEDIMIENTOS			
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			
Nº ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC TRABAJO/ OBSERVACION
1	Administrador de Inventario	El despacho de mercancía se realiza para traslado y posteriormente venta.	-----
2	Administrador de Inventario	Si el egreso es para traslado ir al paso 3 de lo contrario seguir al paso 13.	-----
3	Auxiliar de Almacén	Pasar las especificaciones de la mercancía requerida y ponerlas a conocimiento del administrador de inventario.	-----
4	Administrador de Inventario	Enviar las notas de requisición de mercancía para la bodega.	Documento
5	Bodeguero	Supervisa y clasifica las fechas de vencimiento.	-----
6	Bodeguero	Verificar si existen o no los productos requeridos.	-----
7	Administrador de Inventario	Recibir requisición de mercancía e ingresar al sistema el traslado y poner la nota de requisición a	-----



		conocimiento del bodeguero.	
8	Administrador de Inventario	Si existen los productos requeridos ir al paso 9 de lo contrario continuar en el paso 13	-----
9	Administrador de Inventario	Emitir comprobantes de egreso de la bodega y solicitar al bodeguero su despacho inmediato.	Documento
10	Bodeguero	Alistar las cantidades solicitadas.	-----
11	Auxiliar de almacén	Llevar a la sucursal o punto las cantidades solicitadas junto con el comprobante de egreso.	-----
12	Auxiliar de almacén	Entregar la mercancía junto con el comprobante de egreso al administrador de inventarios.	-----
13	Bodeguero del punto solicitante	Se dará paso a la recepción de mercancía	-----
14	Bodeguero	Comparar las existencias en el almacén para que las antiguas queden atrás.	-----
15	Administrador de inventarios	Los productos que están próximos a vencerse tomar las medidas necesarias para que se puedan vender	
16	Bodeguero	Los productos con 6 meses de vencimiento deben	



		de salir de bodega, para su comercialización.	
17	Administrador de inventario	Emitir un informe al jefe de inventario acerca del estado de la mercancía y las cantidades existentes.	Documento/correo electrónico
18	Bodeguero	Comunicar al administrador de inventario acerca de la mercancía vencida o próxima a vencer para realizar el proceso de cambio con el proveedor.	Documento
19	Jefe de inventario	Gestionar el cambio de mercancía vencida o con menos de un mes para vencer con los proveedores.	Documento/correo electrónico
20	Administrador de inventario	Enviar informe de productos vencidos y próximos a vencer a Jefe de inventarios	Documento/correo electrónico
21	Proveedor	Despacha productos por cambiar ya sea con descuentos o reemplazos.	-----
22	Bodeguero	Devuelve los productos a cambiar.	-----
23	Administrador de inventario	Ingresa mercancía al sistema	-----
24	Bodeguero	Procede a custodiar la mercancía y clasificarla.	-----
25	Jefe de inventario	Reporta al Gerente General acerca de los productos cambiados o no	Documento/correo electrónico



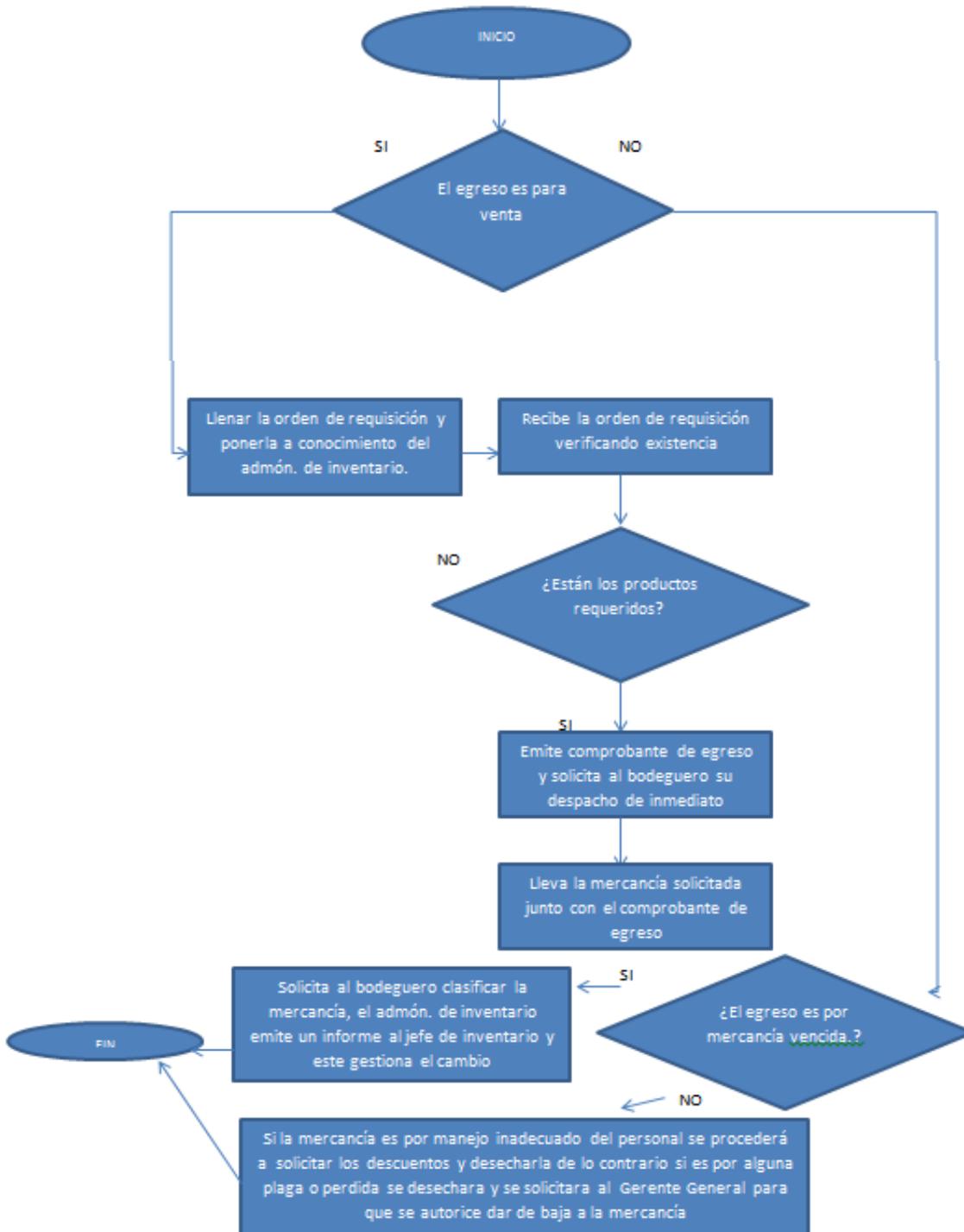
		por el proveedor.	
26	Gerente General	Se autoriza para darle de baja al inventario vencido en el sistema	-----
27	Jefe de inventario	Da de baja al inventario vencido.	-----
28	Bodeguero	Desecha la mercancía vencida.	-----
29	Administrador de inventario	Si el egreso es por maltrato ir al paso 29 de lo contrario pasar al 37	-----
30	Administrador de inventario	La causa del daño de mercancía fue por el personal.	-----
31	Administrador de inventario	Si la mercancía fue dañada por el personal pasar al paso 33 de lo contrario 32	-----
32	Administrador de inventario	Buscar a los responsables del daño de la mercancía.	-----
33	Administrador de inventario	Proceder a facturar y a notificar a contabilidad para realizar los debidos descuentos.	-----
34	Bodeguero	Informar al administrador de inventarios acerca de las causas de la mercancía dañada.	-----
35	Administrador de inventario	Notificar al jefe de inventario acerca de las problemáticas presentes en el deterioro de mercancía.	Documento/correo electrónico
36	Jefe de inventario	Informar al gerente acerca de la mercancía	Documento



		averiada y solicitar que se de baja.	
37	Gerente	Autorizar dar de baja la mercancía dañada del sistema.	-----
38	Jefe de inventario	Dar de baja a la mercancía dañada.	-----
39	Bodeguero	Desechar la mercancía dañada.	-----
40	Auxiliar contable	Hacer descarga de inventarios	
41	Auxiliar contable	Contabilizar la pérdida por daños	
FECHA	REALIZADO POR		PAGINA
15/03/2016	GISELE SANABRIA CASTRO LINA MAYERLI HERRERA MORALES		4



18.4.1 DIAGRAMA DE FLUJOS DE PROCEDIMIENTOS EGRESO DE MERCANCIA DE BODEGA





18.5 VENTA DE MERCANCIA

SUPERMERCADO MERCATODOS		
	PROCEDIMIENTO	AREA: INVENTARIO
	VENTA DE MERCANCIA	FECHA: 15/03/2016
POLITICA		
<ul style="list-style-type: none">• Para identificar el precio de venta es necesario tomar el costo de adquisición el cual se encuentra integrado el precio de compra, impuestos, almacenamiento y otros costos; adicionalmente hay que tener en cuenta los descuentos y rebajas.• Para los productos de marca propia se tendrá en cuenta la materia prima que sería el producto, las bolsas, sellamientos y mano de obra utilizada para el re empaque así como el transporte requerido desde el punto 4 a los demás puntos.• El costo de los inventarios se realizara a través del método FIFO.• La mercancía que presenta deterioro no se deberá de comercializar se reportara e identificara al asignado de esa sección para realizar el respectivo descuento.• El administrador de inventarios realizara apertura de caja todos las mañanas como máximo a las 6:00 a.m. con un máximo de \$100.000,00• Todas las ventas se efectuaran con pago en efectivo.• Se realizaran créditos a empleados del supermercado que hayan superado los dos meses de laborar con un monto máximo de \$450.000,00 siendo este descontado quincenalmente.• Se realiza un descuento del 10% por compras superiores a \$100.000,00 solamente para empleados del supermercado.• No se realizara devolución de dinero.• Se realizaran cambios de mercancía únicamente si tiene la respectiva factura y se inspecciona la calidad del producto.• Los auxiliares de almacén se les asignara una sección la cual debe de permanecer surtida y en buenas condiciones de aseo.• Se debe de tener en caja un máximo de \$1.000.000,00.• Sera responsabilidad del administrador de personal cada punto controlar la cantidad de dinero en caja.• Los auxiliares de almacén deberán de verificar las fechas de vencimiento sobre los productos en exhibición.• Los auxiliares de almacén brindaran orientación y acompañamiento al cliente.• El administrador de inventario será el encargado de notificar al jefe de inventario acerca de los productos con baja rotación para que se realicen estrategias de impulso, descuentos que fomenten la venta de estos productos.• Todo faltante de dinero recaudado por las ventas será descontado al cajero de turno así como los sobrantes; se descontara directamente de		



causación de nómina.

- Las averías en cada una de las secciones ocasionadas por maltrato de los empleados encargadas de los diferentes productos serán descontados a ellos mismos.
- El administrador recoge la plata y se la entrega al tesorero.
- El dinero recaudado por concepto de ventas será depositado a más tardar al día siguiente en cuenta bancaria por parte del tesorero.
- Verificar existencias para surtirlos.

OBJETIVOS

GENERAL.

Establecer lineamientos al personal para que realicen de manera adecuada sus funciones y las que le corresponden evitando sobre carga laboral; para que el proceso de ventas sea óptimo a fin de obtener excelentes resultados.

ESPECIFICOS.

- Mostrar una forma eficiente en las que se pueden manejar las actividades del personal encargados de las operaciones de venta.
- Establecer una secuencia del proceso de venta desde la recepción de mercancía hasta la venta de los artículos satisfaciendo al cliente.
- Mostrar un ambiente amigable a los clientes generando satisfacción.
- Establecer una adecuada organización y presentación de los productos en sus diferentes secciones.

FECHA	REALIZADO POR	PAGINA
15/03/2016	GISELE SANABRIA CASTRO LINA MAYERLI HERRERA MORALES	1



SUPERMERCADO MERCATODOS			
	PROCEDIMIENTO		AREA: INVENTARIO
	VENTA DE MERCANCIA		FECHA: 15/03/2016
PROCEDIMIENTOS			
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			
Nº ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC TRABAJO/ OBSERVACION
1	Auxiliar de Almacén	Verificar dentro de la sección asignada la mercancía faltante.	-----
2	Auxiliar de Almacén	Solicitar faltantes de la sección asignada al administrador de inventario.	Documento
3	Auxiliar de Almacén	Recibir la mercancía e inspeccionarla en cantidad y calidad.	-----
4	Bodeguero	Despachar la mercancía con su respectivo comprobante de egreso.	-----
5	Administrador de Inventario	Solicita faltantes al bodeguero.	-----
6	Auxiliar de Almacén	Clasificar la mercancía para colocarla en la estantería.	-----
7	Auxiliar de Almacén	Verificar las fechas de vencimiento de los productos en estantería y compararla con los productos solicitados.	-----
8	Auxiliar de Almacén	Si la fecha de vencimiento es mayor que la fecha de los productos en estantería.	-----
9	Auxiliar de Almacén	Si la fecha de los productos solicitados es	Documento



		mayor a la fecha de los productos en estantería sigo al paso 10 de lo contrario paso al paso 11	
10	Auxiliar de Almacén	Colocar los productos solicitados detrás de los productos en exhibición.	-----
11	Auxiliar de almacén	Colocar los productos solicitados de acuerdo a la fecha de vencimiento.	-----
12	Auxiliar de almacén	Entregar la mercancía junto con el comprobante de egreso al administrador de inventarios.	-----
13	Cliente	Buscar la necesidad de adquirir un producto.	-----
14	Cliente	Transporta los productos a caja.	-----
15	Cajero	Recibe los productos y los pasa por el lector de barras.	-----
16	Cajero	La venta es para cliente mayorista.	-----
17	Cajero	Si la venta es para cliente mayorista paso al paso 18 de lo contrario continuo en el paso 19.	-----
18	Cajero	Se aplica el precio a mayoritario y se solicita a los auxiliares de almacén por favor llevar la mercancía.	-----
19	Cajero	Informar al cliente el valor a ser	-----



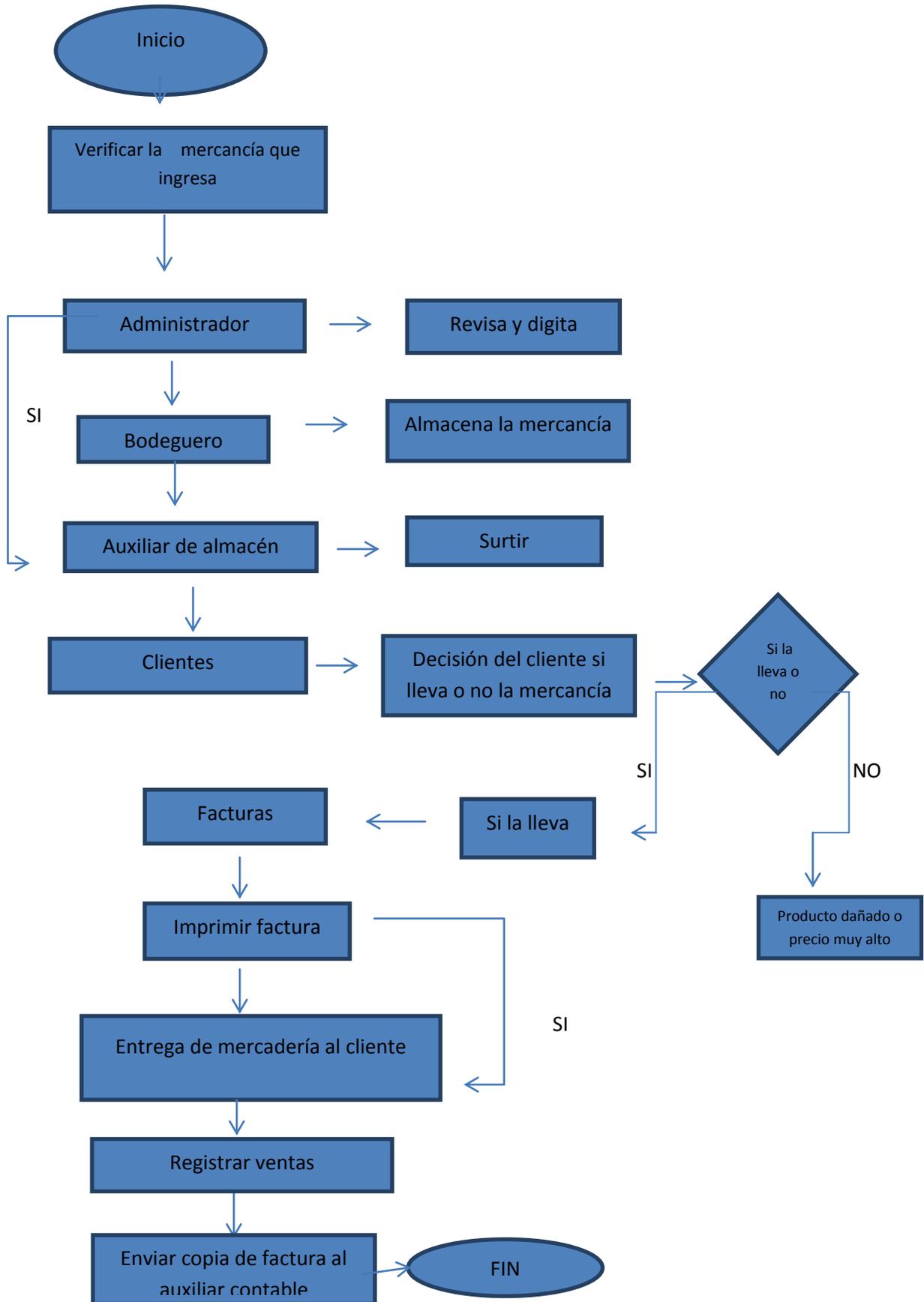
		cancelado.	
20	Cajero	Si la venta es al contado ir al paso 22 pasar al paso 23.	-----
21	Cajero	Imprimir factura	-----
22	Cajero	Recibir dinero y hacer entrega de la factura y si es necesario vueltas de dinero.	-----
23	Cajero	Si la venta es a crédito esta debe estar debidamente autorizada por la gerencia el crédito cuyo valor máximo es a 30 días por la suma de \$1500.000	Documento
24	Cajero	Envía copia de la factura al auxiliar contable.	Documento
25	Auxiliar contable	Recibe y clasifica las facturas a crédito y hace la causación.	-----
26	Cajero	Al finalizar el turno de trabajo contara el dinero recaudado por las ventas del día, clasificando monedas y billetes para luego entregar al administrador de inventarios.	-----
27	Administrador de inventario	Recibe el dinero recaudado por la cajera e imprime reporte de ventas	Documento
28	Administrador de inventario	Realiza un arqueo de caja.	Documento
29	Administrador de inventario	El resultado es igual al reporte de ventas.	-----
30	Administrador de inventario	Entrega el dinero a tesorería con los	-----



		comprobantes.	
31	Administrador de inventario	Proceder a facturar y a notificar a contabilidad para realizar los debidos descuentos.	-----
32	Tesorería	Depositara al día siguiente en el banco el dinero recaudado por las ventas.	-----
FECHA	REALIZADO POR		PAGINA
15/03/2016	GISELE SANABRIA CASTRO LINA MAYERLI HERRERA MORALES		4



18.5.1 DIAGRAMA DE FLUJOS DE PROCEDIMIENTOS VENTA DE MERCANCIA





18.6 ROTACION

SUPERMERCADO MERCATODOS		
	PROCEDIMIENTO	AREA: INVENTARIO
		ROTACION
POLITICA		
<ul style="list-style-type: none"> • El inventario para la venta deberá medirse al costo o el valor de realización el cual es igual: al precio estimado para la venta menos los costos necesarios para su venta. Es decir se medirá el inventario al importe menor entre el costo y el precio de venta estimado menos los costos de venta o costos requeridos para la venta. • El costo del inventario para la venta será la adquisición y demás costos necesarios para mantener en óptimas condiciones el inventario y su correcta ubicación. • Dentro del costo de adquisición se tendrá en cuenta el precio de compra del producto y los impuestos asumidos así como los descuentos y rebajas. • Se trabajara bajo la política de inventario para rotación “primero que entra primero que sale”; de esta manera se venderá el inventario con mayor antigüedad de primero. • Se deberá de colocar en cada caja o lona una estampilla con las fechas de vencimiento y la referencia del producto. • Se organizara la mercancía para la venta en exhibición así como en bodega de acuerdo a la fecha de vencimiento. • Se realizar un análisis semanalmente a la rotación de los productos identificando los que mayor y menor rotación tuvieron. • Se deberá de establecer una cantidad mínima y máxima de cada producto. • Se realizara un análisis a las cantidades que se encuentran bastante tiempo en almacenamiento, identificando el costo que compra y comparándolo con el actual, realizando un ajuste de precio e identificando estrategias de promoción. • Se brindara capacitación y concientización a los empleados acerca de estrategias para mayor rotación en el inventario. 		
OBJETIVOS		
<p>GENERAL. Identificar la adecuada rotación dentro de los inventarios disponibles para la venta.</p> <p>ESPECIFICOS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocer el deterioro de la mercancía y el ajuste al costo. • Implementar estrategias que permitan manejar una mayor rotación dentro de los inventarios. 		



- Mostrar un adecuado tratamiento del producto tomando en cuenta su fecha de vencimiento.

FECHA	REALIZADO POR	PAGINA
15/03/2016	GISELE SANABRIA CASTRO LINA MAYERLI HERRERA MORALES	1



SUPERMERCADO MERCATODOS			
	PROCEDIMIENTO		AREA: INVENTARIO
	ROTACION		FECHA: 15/03/2016
PROCEDIMIENTOS			
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			
Nº ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC TRABAJO/OBSERVACION
1	Jefe de Inventario	Se encargara de calcular el costo de adquisición teniendo en cuenta el precio de compra del producto y los impuestos asumidos así como los descuentos y rebajas.	-----
2	Jefe de Inventario	Se trabajara bajo la política de inventario para rotación “primero que entra primero que sale”; de esta manera se venderá el inventario con mayor antigüedad de primero.	-----
3	Jefe de Inventario	Indicara a los administradores de cada punto la política de rotación o método FIFO.	Documento
4	Administrador de Inventario	Indicara al bodeguero la forma de almacenamiento ubicándola de acuerdo a la fecha de vencimiento.	-----
5	Bodeguero	Almacenara la mercancía y la clasificara de acuerdo a su llegada por fecha de vencimiento.	Documento
6	Auxiliar de almacén	Solicitará mercancía de bodega a administrador de inventario.	-----
7	Administrador de Inventario	Revisará los requerimientos y notificara a bodeguero acerca de los requerimientos para el punto.	-----



8	Bodeguero	Entregará mercancía a auxiliar de almacén de acuerdo a la fecha de vencimiento.	-----
9	Bodeguero	Notificara a administrador de inventario la mercancía despachada.	Documento
10	Auxiliar de almacén	Verificara fechas de vencimientos de los productos que se encuentran en exhibición.	-----
11	Auxiliar de almacén	Revisará fechas de vencimiento de los productos que le son entregados.	-----
12	Auxiliar de almacén	Ordenara los productos de acuerdo a su fecha de vencimiento poniendo primero los productos que se encuentran con fecha de vencimiento más corta.	-----
13	Auxiliar de almacén	Ubicará los productos en las góndolas de acuerdo a la fecha de vencimiento.	-----
14	Administrador de Inventario	Realizar inspección a cada una de las secciones del almacén identificando los productos de mayor y menor rotación.	Documento
15	Administrador de Inventario	Realizara un análisis de la rotación de los productos semanalmente.	Documento
16	Administrador de Inventario	Entregará informe a jefe de inventarios.	Documento
17	Jefe de Inventario	Observara informe y realizara un análisis.	-----
18	Jefe de Inventario	Establecerá una cantidad mínima y máxima para los productos de acuerdo a su rotación.	Documento
FECHA	REALIZADO POR		PAGINA
15/03/2016	GISELE SANABRIA CASTRO LINA MAYERLI HERRERA MORALES		2



18.7 TECNICAS DE CONTEO

SUPERMERCADO MERCATODOS		
	PROCEDIMIENTO	AREA: INVENTARIO
	TECNICA DE CONTEO	FECHA: 15/03/2016
POLITICA		
<ul style="list-style-type: none"> • Los importes anormales de desperdicios de productos serán reconocidos como como gastos dentro del periodo. • Los vehículos utilizados para entregar pedidos al cliente su depreciación y mantenimiento serán asumidos dentro de los costos de inventario. • Se evaluara el nivel de deterioro de los inventarios. • Si el importe en libros no es totalmente recuperable se reconocerá como una perdida por deterioro. • El costo de los productos perecederos se realizara aplicando el método primeros en entrar primeros en Salir o FIFO. • Se deberá de identificar las cantidades existentes en el software utilizado para inventario. • Se realizara inventario físico finalizando cada trimestre. • Se realizaran tomas de inventario semanalmente a un producto específico cada semana comparando la información con la registrada en el sistema. • Se deberá de registrar las unidades en el conteo físico de acuerdo a sus referencias y el estado de los productos. • El conteo físico se realizara en horas de la noche después de cerrado el punto por auxiliares de almacén y administrador de inventario de cada punto. • Se deberá de identificar y presentar informe acerca del exceso y escasez de productos en cada punto. 		
OBJETIVOS		
<p>GENERAL.</p> <p>Determinar las condiciones mínimas para realizar conteo físico del inventario para la venta.</p> <p>ESPECIFICOS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fijar parámetros para el conteo físico. • Establecer tiempos para realización de conteo físico. • Identificar el estado y las cantidades de los productos. 		
FECHA	REALIZADO POR	PAGINA
15/03/2016	GISELE SANABRIA CASTRO	1



LINA MAYERLI HERRERA MORALES			
SUPERMERCADO MERCATODOS			
	PROCEDIMIENTO	AREA: INVENTARIO	
	TECNICA DE CONTEO	FECHA: 15/03/2016	
PROCEDIMIENTOS			
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			
Nº ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC TRABAJO/ OBSERVACION
1	Jefe de Inventario	Reportara los importes anormales de desperdicios de productos serán reconocidos como gastos dentro del periodo.	-----
2	Jefe de Inventario	Identificara las cantidades existentes en el software utilizado para inventario.	-----
3	Jefe de Inventario	Notificara a administradores de inventario acerca del conteo físico que se realizara los últimos días del trimestre en horas de la noche, después de cerrado el punto.	Documento
4	Jefe de Inventario	Notificara el día indicado así como la hora de realización del conteo a administrador de inventario de cada punto.	Documento
5	Administrador de Inventario	Seleccionara los auxiliares de almacén para la realización del conteo y hará la respectiva notificación.	-----



6	Auxiliar de almacén	Realizara el conteo físico e identificara fechas de vencimiento y estado de la mercancía.	Documento
7	Administrador de Inventario	Realizara inspección al conteo físico del punto asignado.	-----
8	Auxiliar de almacén	Notificara el estado de la mercancía, cantidades y fechas de vencimiento al administrador de inventario.	Documento
9	Administrador de Inventario	Analizara la información y la comparara con la registrada en el sistema.	Documento
10	Administrador de Inventario	Generará informe y entregara a jefe de inventario.	Documento
11	Jefe de Inventario	Compara información con la suministrada por el sistema.	-----
12	Jefe de Inventario	Notifica a Gerente General la mercancía faltante o sobrante; cantidades, el exceso de inventario o el que se encuentra en poca cantidad.	Documento
13	Gerente General	Evalúa la situación y realiza junto con jefe de inventario estrategias de promoción para impulso de mercancía así como estrategias de compra acerca de la mercancía que se encuentra en poca cantidad.	Documento



14	Gerente General	Autoriza enviar al gasto la mercancía que está en un notable deterioro.	Documento
15	Jefe de Inventario	Dara de baja al inventario	-----
16	Jefe de Inventario	Notificara a auxiliar contable.	Documento
17	Auxiliar contable	Verificara la información y enviara la mercancía deteriorada al gasto.	-----
18	Jefe de Inventario	Informa las estrategias a tomar en cuenta a administradores de cada punto.	Documento
FECHA	REALIZADO POR		PAGINA
15/03/2016	GISELE SANABRIA CASTRO LINA MAYERLI HERRERA MORALES		3



18.8 UBICACIÓN DE LOS PRODUCTOS

SUPERMERCADO MERCATODOS		
	PROCEDIMIENTO	AREA: INVENTARIO
	UBICACIÓN DE LOS PRODUCTOS	FECHA: 15/03/2016
POLITICA		
<ul style="list-style-type: none"> • Se organizara la mercancía para la venta en exhibición así como en bodega de acuerdo a la fecha de vencimiento. • El costo de los productos perecederos y no perecederos se realizara aplicando el método primeros en entrar primeros en Salir o FIFO. • Dentro de la bodega hay destinados lugares para cada categoría de producto como el aseo, gaseosa etc. Donde deberá estar previamente señalado con la referencia y marca de cada producto. • Dentro de cada punto de venta los productos se clasifican según su categoría. • Dentro del sistema utilizado para el área de inventario es necesario identificar la existencia de los productos para cada punto, especificando cantidades. • A cada auxiliar de almacén se le asignara una sección la cual deberá de estar surtida, en orden y limpia. • Los productos se ubicaran de manera vertical en las góndolas o estantería del más económico al más costoso junto con el tamaño del más grande al más pequeño. • Los productos perecederos como lácteos y cárnicos se ubicaran en el refrigerador del más costoso al de menor precio comercial. • Las ofertas se ubicaran en la parte frontal del almacén si es el caso de productos que requieren refrigeración en la parte central de los refrigeradores. • El administrador de personal de cada punto será el encargado de realizar inspección a cada una de las secciones del almacén. • Se ubicaran los productos que mayor rotación presentan de manera estratégica de fácil acceso. 		
OBJETIVOS		
<p>GENERAL.</p> <p>Identificar la ubicación estratégica de los productos para su venta.</p> <p>ESPECIFICOS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asignar responsabilidades y funciones a los encargados del área del almacén. • Mostrar la forma de organización en las góndolas de acuerdo al tamaño y precio del producto. 		



- Establecer la organización de la mercancía de manera que salga primero la de menor fecha de vencimiento, es decir la primera entrar.

FECHA	REALIZADO POR	PAGINA
15/03/2016	GISELE SANABRIA CASTRO LINA MAYERLI HERRERA MORALES	1



SUPERMERCADO MERCATODOS			
	PROCEDIMIENTO		AREA: INVENTARIO
	UBICACIÓN DE LOS PRODUCTOS		FECHA: 15/03/2016
PROCEDIMIENTOS			
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			
Nº ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC TRABAJO/OBSERVACION
1	Administrador de Inventario	Se encargara de inspeccionar las secciones del almacén si como las áreas de bodega de cada punto.	-----
2	Administrador de Inventario	Indicara bodeguero que dentro de la bodega hay destinados lugares para cada categoría de producto como el aseo, gaseosa etc. Donde deberá estar previamente señalado con la referencia y marca de cada producto.	-----
3	Bodeguero	Ubicará la mercancía en bodega de acuerdo a su rotación y fecha de vencimiento en las secciones destinadas para cada categoría.	Documento
4	Bodeguero	Si la mercancía es para almacenamiento se procederá a poner una estampilla con fecha de vencimiento y especificaciones a cada caja o lona.	Documento
		Si la mercancía se requiere	



5	Bodeguero	inmediatamente en el supermercado no se pone calcomanía con especificaciones.	Documento
6	Auxiliar de almacén	Solicitará mercancía de bodega a administrador de inventario.	Documento
7	Administrador de Inventario	Revisará los requerimientos y notificara a bodeguero acerca de los requerimientos para el punto.	-----
8	Bodeguero	Entregará mercancía a auxiliar de almacén de acuerdo a la fecha de vencimiento y notifica a administrador de inventario.	Documento
9	Auxiliar de almacén	De acuerdo a su sección asignada Los productos se ubicaran de manera vertical en las góndolas o estantería del más económico al más costoso junto con el tamaño del más grande al más pequeño.	-----
10	Auxiliar de almacén	Los productos perecederos como lácteos y cárnicos se ubicaran en el refrigerador del más costoso al de menor precio comercial teniendo en cuenta también fecha de vencimiento.	-----



11	Auxiliar de almacén	Se ubicaran los productos que mayor rotación presentan de manera estratégica de fácil acceso.	Documento
FECHA	REALIZADO POR		PAGINA
15/03/2016	GISELE SANABRIA CASTRO LINA MAYERLI HERRERA MORALES		2



18.9 MEDIDAS DE CONTROL

SUPERMERCADO MERCATODOS		
	PROCEDIMIENTO	AREA: INVENTARIO
	MEDIDAS DE CONTROL	FECHA: 15/03/2016
POLITICA		
<ul style="list-style-type: none"> • El inventario se reconocerá como los activos adquiridos por el supermercado para su comercialización. • Dentro del inventario para la venta se reconocerán los productos que son comprados al por mayor y que son re empaçados, comercializados como marca propia. • La medición inicial del inventario para la venta comprende todos los costos derivados para la adquisición, deduciéndose los descuentos y las rebajas. • Para identificar la medición inicial de la marca propia se tendrá en cuenta el costo de adquisición de la materia prima, bolsas, mano de obra utilizada para el empaque y sellado. • La medición posterior de los inventarios para la venta se realizara tomando el menor valor entre el costo y el valor neto realizable. • El valor neto realizable se reconocerá como el precio estimado para la venta del producto dentro del curso normal de la operación menos los costos que se estiman se van a incurrir para la venta. • El valor razonable se identificara como el precio que puede ser recibido por vender un determinado producto. • En cada almacén se encuentra un administrador de inventarios el cual deberá presentar informes sobre cualquier anomalía. • Los administradores de inventarios se les asignaran responsabilidades permitiendo supervisar el control de estos. • Se verificara que en el programa ICG se encuentren reportados los productos que salieron de la bodega. • Solamente el administrador de cada punto se encargara de portar las llaves del establecimiento. • Se hará una planilla donde se evidencie los productos solicitados desde que salen de bodega hasta que llegan a los diferentes puntos. • Se verificara el registro de los productos entrantes y salientes. • Se realizara un informe detallado por parte del administrador de inventarios acerca de las existencias disponibles en bodega y la comparación con el registro en sistema. • Se verificara las devoluciones de compra y venta de las mercancías con el programa. • Cuando se de salida a una mercancía se entregara una nota de despacho de mercancía debidamente firmada por el administrador de inventarios de cada punto. • Se deberán tener dos copias de la nota de despacho, una para el administrador de inventario y una copia al área de contabilidad 		



- Cuando se realice requisición de mercancía de un punto a otro se deberá de informar por medio de una nota de requisición.
- Se deberán tener dos copias de notas de requisición una para el administrador de inventarios y otra para el área de contabilidad.
- Evaluará las existencias presentes en cada almacén

OBJETIVOS

GENERAL.

Realizar un adecuado proceso en las medidas de control de los inventarios garantizando orden en los mismos.

ESPECIFICOS.

- Lograr un mejor control.
- Prevenir fallas en el manejo de los inventarios
- Identificar los productos que salen y entran a través de una planilla y que esta coincida con el programa ICG.

FECHA	REALIZADO POR	PAGINA
15/03/2016	GISELE SANABRIA CASTRO LINA MAYERLI HERRERA MORALES	2



SUPERMERCADO MERCATODOS

	PROCEDIMIENTO	AREA: INVENTARIO
	MEDIDAS DE CONTROL	FECHA: 15/03/2016

PROCEDIMIENTOS

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

Nº ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC TRABAJO/ OBSERVACION
1	Administrador de Inventario	Estar pendiente de los productos que salen y anotar en una planilla la salida de estos.	DOCUMENTO
2	Administrador de Inventario	Subir la información de los productos que salen en ICG.	-----
3	Administrador de Inventario	Verificar planilla de productos enviados desde bodega a los diferentes puntos, con el programa ICG.	DOCUMENTO
4	Administrador de Inventario	Si la planilla no concuerda con el programa, sigo al paso 5 de lo contrario paso al paso 6.	-----
5	Administrador de Inventario	Reportar mediante un informe el motivo por el cual no cuadra la planilla con ICG.	DOCUMENTO
6	Administrador de Inventario	Se hará un informe detallado de las existencias disponibles en bodega y que coincida con las del sistema.	DOCUMENTO
7	Administrador de Inventario	Verificar los productos salientes y entrantes.	-----
8	Administrador de Inventario	Verificar las devoluciones de compra y venta de las mercancías con el programa.	-----
		Cuando se de salida a una mercancía se entregara una nota de despacho de mercancía debidamente	



9	Administrador de Inventario	firmada por el administrador de inventarios de cada punto.	DOCUMENTO
10	Administrador de Inventario	Deberá tener 1 nota de despacho y enviar una copia al área de contabilidad	DOCUMENTO
11	Contabilidad	Hacer la contabilización respectiva de la nota de despacho	-----
12	Administrador de inventario	Cuando se realice requisición de mercancía de un punto a otro se deberá de informar por medio de una nota de requisición	Documento
13	Administrador de Inventario	Deberá tener una nota de requisición y enviar una copia al área de contabilidad	DOCUMENTO
14	Contabilidad	Hacer la contabilización respectiva de la requisición de material	-----
15	Administrador de inventarios	Evaluar las existencias presentes en cada almacén.	-----
FECHA		REALIZADO POR	PAGINA
15/03/2016		GISELE SANABRIA CASTRO LINA MAYERLI HERRERA MORALES	2



18.10 TRATAMIENTO DE LAS AVERIAS

SUPERMERCADO MERCATODOS		
	PROCEDIMIENTO	AREA: INVENTARIO
	TRATAMIENTO DE LAS AVERIAS	FECHA: 15/03/2016

POLITICA

- El método de valoración de los inventarios para la venta se realizara a través de la aplicación del sistema FIFO o PEPS.
- Se requiere que el supermercado evalúe el nivel de deterioro de los inventarios sobre el periodo e identificando el grado de deterioro y si el importe no es totalmente recuperable por daños, obsolescencia o precios de venta decrecientes.
- Si el importe en libros no es totalmente recuperable se reconocerá como una perdida por deterioro.
- Los daños, obsolescencia, y precios de ventas decrecientes, se contabilizaran como deterioro del valor en los inventarios.
- Cuando los inventarios recuperen su valor en el periodo sobre el que se informa se realiza una reversión del deterioro y si no corresponde al periodo sobre el que se informa se considera como un ingreso por recuperación de deterioros.
- A los bodegueros y surtidor de estantes se les delegaran responsabilidades en cuanto al manejo de la mercancía.
- Se solicitara a los bodegueros cuidado al momento de la manipulación de la mercancía al descargar y cargar los productos.
- Verificar la limpieza del carro donde se va a transportar la mercancía.
- Al momento de cargar la mercancía evitar dejar huecos para impedir el movimiento de la mercancía.
- Limitar el peso de la carga.
- Repartir adecuadamente el peso interior.
- Impedir la presión de la carga sobre la puerta evitando accidentes al abrirlas.
- En caso de que el empaquetado del producto se dañe se hará responsable el bodeguero o el surtidor según sea el caso.
- El surtidor de almacén debe manejar la mercancía con cuidado al momento de cargar los estantes.
- Al surtir en estantes altos ,utilizar elementos que eviten una caída tanto del empleado como de la mercancía
- Hacer una adecuada manipulación de la mercancía.
- El inventario para la venta debe estar debidamente inspeccionado evitando que se encuentren averías en exhibición.
- Cuando se presenten averías en la mercancía se identificara el responsable y se le realizara la respectiva notificación acerca del monto a cancelar; notificando al departamento de talento humano quien notificara al departamento de contabilidad para su respectivo descuento



en nómina.

OBJETIVOS

GENERAL.

Orientar a los bodegueros y surtidores de almacén sobre el uso que se le debe dar a la mercancía.

ESPECIFICOS.

- Determinar medidas de control evitando posibles averías
- Vigilar la mercancía en exhibición evitando tener en surtido productos con averías.

FECHA	REALIZADO POR	PAGINA
15/03/2016	GISELE SANABRIA CASTRO LINA MAYERLI HERRERA MORALES	1



SUPERMERCADO MERCATODOS

	PROCEDIMIENTO	AREA: INVENTARIO
	TRATAMIENTO DE AVERIAS	FECHA: 15/03/2016

PROCEDIMIENTOS

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES

Nº ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DOC TRABAJO/ OBSERVACION
1	Administrador de Inventario	Se dará una charla de 2 minutos antes de cargar o descargar mercancía donde se les explicara y solicitara al bodeguero el manejo y cuidado que debe tener al momento de cargar y descargar la mercancía	-----
2	Bodeguero	El bodeguero verificara la limpieza del carro donde se va a transportar la mercancía.	-----
3	Bodeguero	Al momento de cargar la mercancía evitar dejar huecos para impedir el movimiento de la mercancía.	-----
4	Bodeguero	Limitar el peso de la carga. Repartir	-----
5	Bodeguero	Adecuadamente el peso interior al momento de hacer la carga de mercancía.	-----
6	Bodeguero	Al finalizar de cargar el carro evitar impedir la presión de la carga sobre la puerta evitando accidentes al abrirlas.	-----
7	Bodeguero	Al momento de descargar la mercancía procurar que se maneje con el cuidado correspondiente según el producto.	-----
8	Bodeguero	En caso de que el empaquetado del producto se dañe se hará responsable al bodeguero.	-----
		Si al momento de surtir el almacén se encuentran productos averiados se notificara al administrador de	DOCUMENTO



9	Auxiliar de almacén	inventarios y se hará responsable al bodeguero quien fue el que descargo la mercancía.	
10	Auxiliar de almacén	El surtidor de almacén debe manejar la mercancía con cuidado al momento de cargar los estantes.	-----
11	Auxiliar de almacén	Si se presenta algún daño al momento de surtir los estantes será responsabilidad del surtidor.	-----
12	Surtidor de almacén	Al surtir en estantes altos ,utilizar elementos que eviten una caída tanto del empleado como de la mercancía	-----
13	Surtidor de almacén	El surtidor verificara que los productos para la venta estén debidamente inspeccionados evitando que se encuentren averías en exhibición.	-----
FECHA		REALIZADO POR	PAGINA
15/03/2016		GISELE SANABRIA CASTRO LINA MAYERLI HERRERA MORALES	2



18. 11 STOCK MINIMO Y MAXIMO

SUPERMERCADO MERCATODOS		
	PROCEDIMIENTO	AREA: INVENTARIO
	STOCK MINIMO Y MAXIMO	FECHA: 15/03/2016
POLITICA		
<ul style="list-style-type: none"> • Se maneja el sistema de valuación FIFO “Primeras en entrar primeras en salir”. • Los inventarios deberán ser valorados al valor menor resultante de la comparación entre el costo o su valor neto de realización. • La compañía debe ajustar también los inventarios obsoletos o dañados. • Se requiere realizar análisis de ventas semanalmente por parte de los administradores de inventarios de cada punto, para posteriormente realizar un análisis mediante el cual se pueda calcular el stock mínimo o cantidad mínima de existencias que debe de tener cada punto. • El stock mínimo es el que permite que el punto siga proveyendo al cliente, sin que se presenten faltantes de mercancía. • Para el cálculo de stock mínimo se debe tener en cuenta el tiempo de entrega de los nuevos pedidos, de manera que las unidades siempre se mantengan dentro de un límite, realizando de manera oportuna los pedidos antes de que alcance el stock o cantidades mínimas. • Para identificar el stock máximo se requiere evaluar e inspeccionar las áreas de almacenamiento determinando su capacidad. • El stock máximo se identifica como la cantidad de mercancía que el supermercado puede almacenar. • La decisión de la cantidad máxima a almacenar se toma teniendo en cuenta el comportamiento del mercado semanalmente. • Se calcula el costo de almacenamiento y mano de obra de la cantidad que se desea almacenar. • Es necesaria para almacenar grandes cantidades de mercancía identificar la localización y fecha de vencimiento. • Se debe de evaluar el nivel de dependencia del proveedor para establecer la cantidad máxima de mercancía a solicitar. • Es importante prever diferentes situaciones como el alza en los precios, la posible escasez del producto, aprovechar descuentos o rebajas. 		
OBJETIVOS		
<p>GENERAL.</p> <p>Identificar la importancia de tener un adecuado manejo de un stock mínimo y máximo.</p> <p>ESPECIFICOS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la importancia de mantener una cantidad mínima y máxima de mercancía. 		



- Tomar las medidas necesarias para que no se presenten faltantes ni exceso de mercancía.
- La medición inicial se realizara a través del costo este incluye todas las erogaciones y demás costos en los que se debe de incurrir para la venta.
- La medición posterior se miden al menor valor entre el costo y el valor neto realizable; el valor neto realizable es el precio estimado de venta menos los costos estimados para llevar a cabo la venta.

FECHA	REALIZADO POR	PAGINA
15/03/2016	GISELE SANABRIA CASTRO LINA MAYERLI HERRERA MORALES	2



18.12 EFECTIVO Y EQUIVALENTES A EFECTIVO

SUPERMERCADO MERCATODOS		
	PROCEDIMIENTO	AREA: CONTABILIDAD
	EFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFECTIVO	FECHA: 15/03/2016
POLITICA		
<ul style="list-style-type: none"> • Se reconocerá como efectivo en caja el valor presente en monedas y billetes contenidos en las cajas registradoras de cada punto, obtenidos de la operación de venta. • Solamente se recibirá dinero en efectivo de lo contrario se recibirá consignación bancaria por compras superiores a \$1.500.000,00. • Se reconocerá el saldo en bancos cuando el dinero es consignado en cuenta corriente. • El equivalente a efectivo se reconocerá cuando existan inversiones a corto plazo que generen gran liquidez, permitiendo su convergencia en efectivo. • El valor en caja se medirá por nota soporte suministrado por administrador de personal en cada punto junto con la información que se encuentra registrada en el sistema. • Cuando se presenten diferencias entre dinero presente en caja y el registro de facturación se realizara un descuento y se clasificara como una cuenta por cobrar a empleado. • Las cuentas por cobrar a empleados presentes de diferencia entre sistema y dinero presente en caja se liquidaran en quince días como máximo. • El saldo presente en bancos se medirá por medio de los valores depositados soportados en extractos bancarios. • El jefe de tesorería y de contabilidad deberán de trabajar conjuntamente para presentar los saldos al día. 		
OBJETIVOS		
<p>GENERAL. Coincidir el saldo contable del rubro de caja y rubro de bancos con el valor contenido en monedas y billetes así como extractos emitidos por entidades bancarias o que sean recursos de alta liquidez es decir convertibles en efectivo en menos de 3 meses.</p> <p>ESPECIFICOS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Reconocer el efectivo y sus equivalentes originado en la venta de mercancía. • Reconocer los saldos presentes en banco y caja. • Identificar las operaciones que permiten tener rápidamente liquidez. 		
FECHA	REALIZADO POR	PAGINA
15/03/2016	GISELE SANABRIA CASTRO LINA MAYERLI HERRERA MORALES	1



18.13 POLITICA CONTABLE INVENTARIOS

SUPERMERCADO MERCATODOS		
	PROCEDIMIENTO	AREA: CONTABILIDAD
	INVENTARIOS	FECHA: 15/03/2016

POLITICA

- Desde el momento en que ingresa la mercancía a bodega se reconocerá como inventario.
- Se reconocerá como inventario de activos los bienes poseídos por el supermercado y materia prima utilizada para reembolso de marca propia.
- Los productos utilizados para aseo se reconocerán como un gasto así como los utensilios proporcionados a los empleados para su labor.
- Los elementos de aseo tales como escoba, traperos se reconocerán como inventarios.
- Se realizara periódicamente clasificación de los costos especificando los directos e indirectos.
- Se deberá de realizar a fin de mes un análisis de los costos presentados e identificar las variaciones de los últimos tres meses.
- Se presentara un análisis de ingresos y las variaciones que estos han tenido en los últimos tres meses.
- Se realizara una medición inicial y una medición posterior.
- La medición inicial será el costo de adquisición y los demás costos en los que se incurra para ponerlo en funcionamiento o exhibición.
- Los inventarios están valorados al Costo o al Valor Neto Realizable,
- El Valor Neto Realizable se identifica como el precio de venta que la Administración estima en que se liquidarán los inventarios en el curso normal del negocio menos los costos para ponerlos en condición de ventas y los gastos de comercialización y distribución.
- La medición posterior será el resultado entre el costo menos el valor presente.
- Las averías presentadas en mercancía se deberán reconocer como un gasto siempre y cuando no sea por descuido del personal de lo contrario se reconocerán como una cuenta por cobrar al empleado.
- Las averías se presentaran como un menor valor en los inventarios.
- La pérdida de mercancía se reconocerá como gasto y generara una disminución en los inventarios.
- Los costos presentados por el proveedor se reconocerán como un ingreso y se restaran al costo de compra.
- Cuando se realice una venta esta automáticamente pasa a ser reconocida como un ingreso operacional.
- Se maneja el inventario a través del sistema periódico realizando conteos trimestralmente.

OBJETIVOS



GENERAL.

Mostrar el registro contable de los inventarios, así como su reconocimiento a través del costo y el proceso de tratamiento llevado a cabo con la mercancía para compra y venta.

ESPECIFICOS.

- Reconocer el deterioro de la mercancía y la pérdida que representa.
- Identificar los productos averiados que más se presentan y ocasionan una disminución en el inventario.
- Reconocer los ingresos presentes por la operación de venta.

FECHA	REALIZADO POR	PAGINA
15/03/2016	GISELE SANABRIA CASTRO LINA MAYERLI HERRERA MORALES	2



18.14 POLITICA CONTABLE CARTERA

SUPERMERCADO MERCATODOS		
	PROCEDIMIENTO	AREA: CONTABILIDAD
	CARTERA	FECHA: 15/03/2016
POLITICA		
<ul style="list-style-type: none"> • Se reconocerá una cuenta por cobrar cuando se haya entregado la mercancía. • Se reconocerán también los préstamos o derechos de cobro a empleados. • Se maneja un periodo máximo de 30 días para realizar cobro de cartera a clientes. • Se maneja un periodo máximo de dos meses para realizar cobro a préstamo o derechos de cobro a empleados. • Su medición inicial será los ingresos correspondiente a la venta. • Su medición posterior será cuando se realice efectiva la transacción financiera. • Se dará de baja a la cuenta por cobrar cuando se haya cancelado en su totalidad. 		
OBJETIVOS		
<p>GENERAL. Identificar las cuentas por cobrar y su medición, reconociéndolas dentro del estado de situación financiera.</p> <p>ESPECIFICOS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mostrar en qué momento se pueden reconocer las cuentas por cobrar. • Identificar medición inicial y medición posterior. 		
FECHA	REALIZADO POR	PAGINA
15/03/2016	GISELE SANABRIA CASTRO LINA MAYERLI HERRERA MORALES	1



18.15 POLITICA CONTABLE CUENTAS POR COBRAR

SUPERMERCADO MERCATODOS		
	PROCEDIMIENTO	AREA: CONTABILIDAD
	CUENTAS POR COBRAR	FECHA: 15/03/2016
POLITICA		
<ul style="list-style-type: none"> • Se reconocerá una cuenta por cobrar cuando se haya entregado la mercancía a empleados. • No se proporcionara crédito a ningún cliente. • Se reconocerán también los préstamos o derechos de cobro a empleados. • Se maneja un periodo máximo de dos meses para realizar cobro a préstamo o derechos de cobro a empleados. • Su medición inicial será los ingresos correspondiente a la venta. • Su medición posterior será cuando se realice efectiva la transacción financiera. • Se dará por cancelada la cuenta por cobrar cuando se haya cancelado en su totalidad. 		
OBJETIVOS		
<p>GENERAL. Identificar las cuentas por cobrar y su medición, reconociéndolas dentro del estado de situación financiera.</p> <p>ESPECIFICOS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mostrar en qué momento se pueden reconocer las cuentas por cobrar. • Identificar medición inicial y medición posterior. 		
FECHA	REALIZADO POR	PAGINA
15/03/2016	GISELE SANABRIA CASTRO LINA MAYERLI HERRERA MORALES	1



18.16 POLITICA PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO

SUPERMERCADO MERCATODOS		
	PROCEDIMIENTO	AREA: CONTABILIDAD
	PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	FECHA: 15/03/2016
POLITICA		
<ul style="list-style-type: none"> • Se reconocerán como planta y equipo los activos que tengan una duración mayor a un año. • Se reconocerán dentro del grupo de propiedad planta y equipo los utensilios de trabajo tales como escaleras, estribas entre otras utilizadas para el almacenamiento. • Se reconocerán como propiedad planta y equipo aquellos bienes que no hayan tenido un costo de adquisición, tales como bienes recibidos en donación. • Se medirá un bien de propiedad planta y equipo por medio del costo; para lo cual se tomara en cuenta: precio de adquisición, demás costos en los que se tiene que incurrir para la compra del bien y costos para poner en funcionamiento el bien adquirido. • Cuando se adquiera la propiedad planta y equipo a través de un crédito, se reconocerá simultáneamente un activo y un pasivo por el mismo valor. • Los costos de reparación se reconocerán como un gasto dentro del periodo sobre el que se encuentra. • La medición posterior se realizara tomando el costo menos la depreciación acumulada y las perdidas por deterioro del valor. • La depreciación inicia desde el día de la compra. • Se reconocerá como valor residual al valor estimado sobre el cual el supermercado podría obtener por un determinado activo cuando este cerca de finalizar su vida útil. 		
OBJETIVOS		
<p>GENERAL. Reconocer de manera adecuada la propiedad planta y equipo y su clasificación.</p> <p>ESPECIFICOS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el costo de adquisición de cada uno de los bienes. • Identificar la medición de cada activo constituido como propiedad planta y equipo. 		
FECHA	REALIZADO POR	PAGINA
15/03/2016	GISELE SANABRIA CASTRO LINA MAYERLI HERRERA MORALES	1



18.17 POLITICA DE MANEJO A PROVEEDORES

SUPERMERCADO MERCATODOS		
	PROCEDIMIENTO	AREA: CONTABILIDAD
	PROVEEDORES	FECHA: 15/03/2016
POLITICA		
<ul style="list-style-type: none"> • Se reconocerán inicialmente a su valor razonable. • No se realizara servicio de financiación por parte de proveedores. • Se estipula que a todos los proveedores se les deberá de cancelar por un tiempo máximo de un día. • Se mantendrá en contacto con cada proveedor. • Se buscara dentro del mercado a nuevos proveedores y se comparara esa información con los antiguos proveedores. • Se buscaran descuentos, rebajas ofertas o incentivos por parte de los proveedores. • Se reconocerá como un ingreso y generara menor valor en el costo de adquisición los descuentos presentados por parte del proveedor a los inventarios para la venta. • Su valoración se hará por el costo amortizado, y se tendrá en cuenta que no se generara interés por que no hay proceso de financiación. 		
OBJETIVOS		
<p>GENERAL. Identificar la adecuada clasificación de los proveedores, fijando políticas para el manejo de los mismos.</p> <p>ESPECIFICOS.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Establecer lineamientos básicos para el reconocimiento de los proveedores. • Establecer un contacto directo con los proveedores y búsqueda de nuevos que brinden beneficio al supermercado. 		
FECHA	REALIZADO POR	PAGINA
15/03/2016	GISELE SANABRIA CASTRO LINA MAYERLI HERRERA MORALES	1



19. COSTOS Y PRODUCTOS POR SECCIÓN

Entre los costos que se encuentran en el supermercado mercatodos se tiene el costo de los inventarios el cual hace referencia a los costos relacionados al momento de la adquisición de los productos y la transformación que se les dé, en este caso no se le da ningún tipo de transformación ya que son productos que no necesitan de esto, porque son comprados y de una vez para la venta, del mismo modo se debe tener en cuenta el almacenamiento, los gastos de gestión y el mantenimiento del inventario, otro aspecto importante es los seguros con que debe contar el supermercado en caso de que ocurra un accidente ,en resumen los costos de los inventarios son todos los costos en que se incurre hasta poder tener el producto para la venta.

En cuanto a los costos de almacenamiento dentro de la NIIF se dice que los costos de almacenamiento serán excluidos del inventario, a menos que estos sean de importancia y necesarios en el proceso productivo, un ejemplo de esto es que el supermercado cuenta con productos que deben permanecer refrigerados en donde la refrigeración es necesaria para poder comercializar el producto de no ser así se daría por terminado el proceso productivo, por lo que este sería un costo de almacenamiento.

Lo que tiene que ver con el costo de adquisición de los inventarios comprende el precio al momento de comprar el producto, como por ejemplo los costos en que se deben incurrir en transporte y almacenamiento de la mercancía para su comercialización, además de esto se deberá incluir o restar a este costo las rebajas y descuentos que hagan los proveedores.

La exclusión de los inventarios en los costos hace referencia a las excepciones que se dan ya sea por los importes de mano de obra de los empleados, ya que estos se reconocen como gastos en el periodo, del mismo modo los costos de almacenamiento, los costos por las averías, los costos indirectos de administración y el costo de venta del producto.

Vale la pena resaltar que dentro de los documentos y reportes de información que son necesarios y pertinentes para el buen manejo y control de los inventarios en el supermercado se encuentra las facturas de compra, facturas de venta y las devoluciones de los productos.



PRODUCTOS POR SECCION

El supermercado mercatodos cuenta con aproximadamente 3000 referencias de productos, en la siguiente tabla se dividirá los productos en clase, línea, grupo, subgrupo y la unidad de medida de algunos.

A continuación se muestran algunos ejemplos:

CLASE	LINEA	GRUPO	SUBGRUPO	MEDIDA
ASEO	CUIDADO PERSONAL	SHAMPOO	SEDAL	18 ML 300 ML 12 ML 200 ML 350 ML.
CANASTA FAMILIAR	PRODUCTOS LACTEOS	LECHE	PARMALAT	1000 ML 1100 ML 380 ML 200 GR 125 GR.
CARNES	EMBUTIDOS	SALCHICHA	ZENU	480 GR 240 GR 130 GR 230 GR 150 GR 225 GR 500 GR 84 GR 360 GR 450 GR.
CEREALES	PAN	CALADOS	COMAPAN CALADITA	24 UND 12 UND 280 GR



20. ANALISIS DE INFORMACION

SUPERMERCADO MERCATODOS

MODELO DE CONTROL INTERNO COSO ERM		CUMPLE	NO CUMPLE
AMBIENTE DE CONTROL	Existe alguna filosofía de administración del riesgo		
	Se manejan políticas y prácticas de recursos humanos.		
	Existe integridad y compromiso con los valores éticos.		
	Hay una adecuada asignación de autoridad y responsabilidad.		
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS	Misión y Visión		
	Se presentan estrategias de la gerencia sobre organización		
IDENTIFICACION DE EVENTOS	Se distinguen riesgos y oportunidades		
	Existen técnicas de identificación de eventos		
EVALUACION DE RIESGOS	Se presenta una evaluación del grado e impacto de los eventos presentados		
RESPUESTA AL RIESGO	Se evalúan posibles respuestas al riesgo.		
	Se toman acciones para evitar el riesgo		
	Se toman acciones para reducir el riesgo		
	Se toman acciones para reducir el impacto del riesgo		
	Se acepta el riesgo y no se toman acciones para corregirlo.		
ACTIVIDADES DE CONTROL	Maneja actividades de integración que den respuesta al riesgo.		
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	Existe información necesaria para identificación y respuesta al riesgo.		
MONITOREO	Se monitorean los procesos de administración y riesgos.		

FORMATO MODELO DE CONTROL INTERNO COSO Ilustración 8 (Elaborado por: Gisele Sanabria Castro- Lina Mayerli Herrera Morales)



20.1 AREA DE INVENTARIO

El área de inventarios constituye una de las más importantes dentro del supermercado Mercatodos por su actividad económica de compra y venta, el inventario para la venta representa su fuente de ingresos, por ello en el desarrollo de este proyecto se orienta al área de inventarios por su importancia en la generación de ingresos además de que es una de las áreas donde mayor problemática se puede visualizar.

Dentro de sus funciones principales esta la coordinación, control y realización de registros para el adecuado manejo de los inventarios destinados para la venta; a través del establecimiento de procesos.

El personal administrativo del área de inventarios no tiene mucho conocimiento acerca del programa contable ICG lo que implica su poco uso, conllevando a que no se registran adecuadamente las cantidades que ingresan y salen de los puntos así como las referencias dando como resultado un descuadre en inventario. Esto representa un alto riesgo para el supermercado ya que esta área se debe de mantener en completo control, por ello se sugiere como acción preventiva que la capacitación brindada se debe de realizar de manera detallada y no muy rápido como se ha venido haciendo.

No obstante se debe de corregir esta falencia a través de una acción correctiva por medio de una adecuada capacitación, en la que se dé el espacio al administrador de inventario para que realice preguntas, explicando proceso a proceso llevado a cabo a través del programa. De esta manera se brinda acompañamiento y se despeja dudas que se vienen presentando en los procesos realizados.

La mala comunicación con administradores de otros puntos ocasiona demora en la atención al cliente mientras se realiza el proceso de traslado y mal ambiente laboral. Se sugiere como acción preventiva indicar a los administradores de inventarios de cada uno de los puntos que se debe de manejar una adecuada comunicación y colaboración en los diferentes puntos ya que se observa que el personal de administración no les gusta trabajar en equipo.

Es de vital importancia el trabajo en equipo dentro del supermercado para alcanzar los objetivos trazados en el menor tiempo posible y con la mayor eficiencia. Para lo cual se recomienda como medida correctiva establecer supervisión y seguimiento a los administradores de inventarios en cada punto.

La falta de capacitación especialmente en el área de inventarios, dirigida al personal operativo es deficiente acerca del cuidado que deben de tener en el desarrollo de sus funciones como realizar un cargue descargue, y los riesgos a



los cuales están expuestos los empleados. Esto ha tenido diferentes consecuencias; como lesiones en los empleados generando que se les asigne una incapacidad laboral, al no existir una técnica de realización apropiada de su trabajo genere menor eficiencia.

Para lo cual se sugiere como acción preventiva la realización y entrega de folletos a cada uno de los empleados en los que se muestren las posturas para la realización del trabajo así como los riesgos a los cuales están expuestos. Esto genera un costo mínimo y un gran impacto en la mejora de las actividades así como prevención de lesiones laborales.

Para que esto no se presente de gran manera se plantea como acción correctiva coordinar con alguna entidad que brinde capacitación acerca de los riesgos y brindar las charlas a los empleados tales como el Sena con su programa de salud ocupacional entre otros, que garanticen el bienestar de los empleados.

La problemática de varios productos agotados, se ha venido presentado de manera recurrente en los tres puntos donde se realiza comercialización: Punto 1, Punto 2 y Punto 3 Distribuidora. Se ha podido identificar que no se realiza un análisis del mercado a través de los diferentes productos que van teniendo mayor rotación; por ello se siguen pidiéndoles a los proveedores las mismas cantidades; esto genera una grave problemática presentada como insatisfacción al cliente, pérdida de utilidades entre otras.

Como acción preventiva se sugiere la realización de informes por parte de los jefes de inventario de cada punto en el que se muestren los productos que mayor rotación han tenido en los últimos meses;

Sugiriendo como acción correctiva; observación y análisis de acuerdo a lo arrojado en el informe por parte de los administradores un manejo de las cantidades mínimas y máximas de inventario para la venta. Para lo cual se realizó una gráfica tomando una muestra de cinco productos que explica los productos de mayor y menor rotación por unidades en el mes de Marzo; de acuerdo al sector en que ubican.



- Productos de menor rotación mes de Marzo

TABLA DE MENOR ROTACION PRODUCTOS DE ASEO

PRODUCTOS DE ASEO	
PRODUCTO	CANTIDAD
PROTEX JB FRESH*130gr*3und	1
MIMOSIN FLORAL*1000ml	1
SPEED S 24/7 COOL NIGHT RL*50ml	1
DETERK PRENDAS FELICES*900gr	1
AZULK EXT COLOR*250gr*3und	1

GRAFICA DE MENOR ROTACION PRODUCTOS DE ASEO



PRODUCTOS DE ASEO

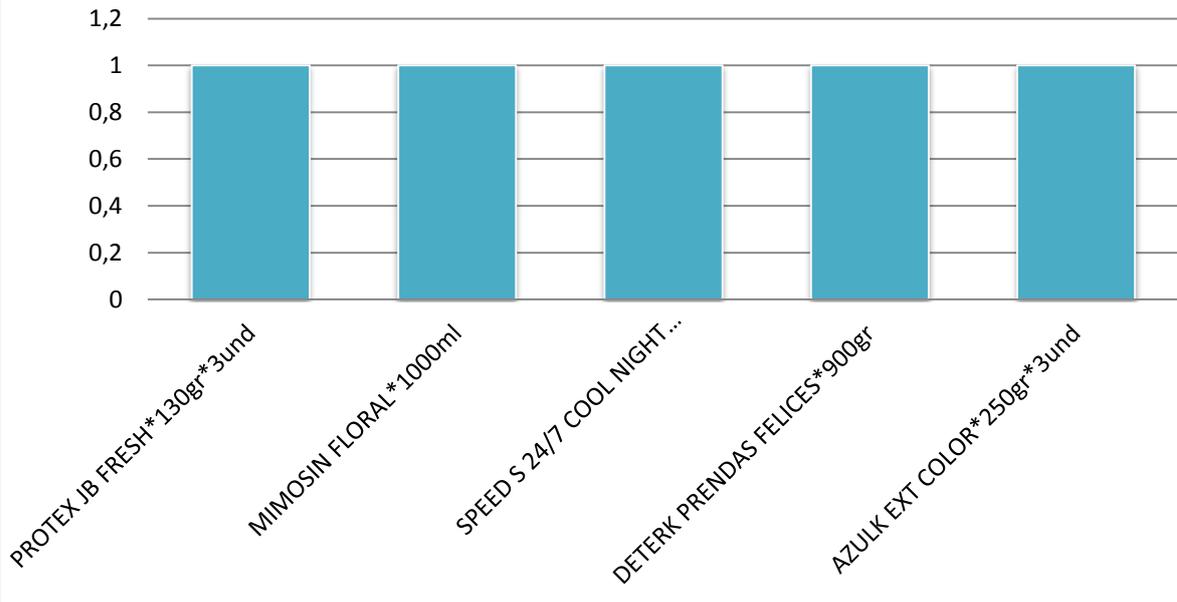


TABLA DE MENOR ROTACION PRODUCTOS ENLATADOS

PRODUCTOS ENLATADOS	
PRODUCTO	CANTIDAD
VANCAMPS SARDINAS TOMATE*425g	1
VANCAMPS ATUN MEXICANO *150g	1
SU DESPENSA DURAZNOS*3000gr	1
ZENU FRIJOL ANTIOQUEÑO TOCINO*380gr	4
RICA SALCH FRANKFURT*360gr	4

GRAFICA DE MENOR ROTACION PRODUCTOS ENLATADOS



ENLATADOS

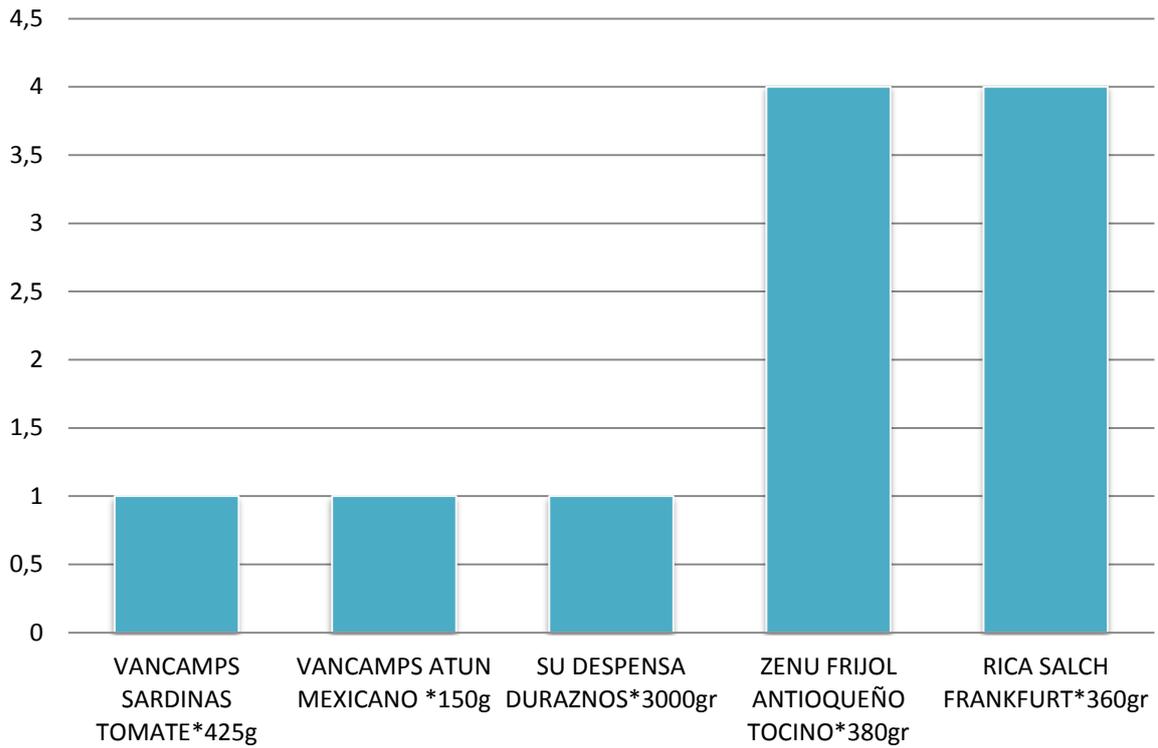


TABLA DE MENOR ROTACION BEBIDAS

BEBIDAS	
PRODUCTO	CANTIDAD
COCA COLA ZERO*2.5litros	1
ALPINA SOKA MORA ZERO*300ml	1
ALPINA SOKA MAR/YA*300ml	1
SAN JORGE NECTAR SURT PG 5 LL 6	1
BOKA PERA*2lt	2

GRAFICA DE MENOR ROTACION BEBIDAS



BEBIDAS

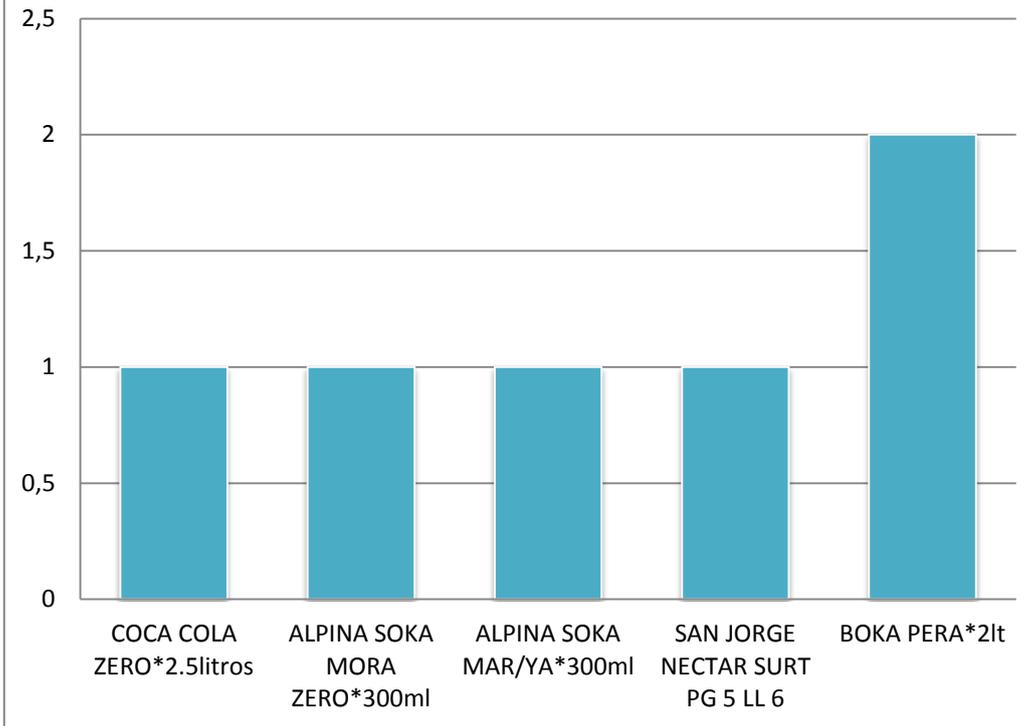


TABLA DE MENOR ROTACION GOLOSINAS

GOLOSINAS	
PRODUCTO	CANTIDAD
MERCATODOS GELATINA*3und	1
FADISBUCAROS VELEÑO*36und	1
RAMO COLACIONES ESPAÑOLAS*110gr	1
HEINZ COMPOTA PERA-YG*113gr	1
CHOCO BREAK MOÑO*100gr	1

GRAFICA DE MENOR ROTACION GOLOSINAS



GOLOSINAS

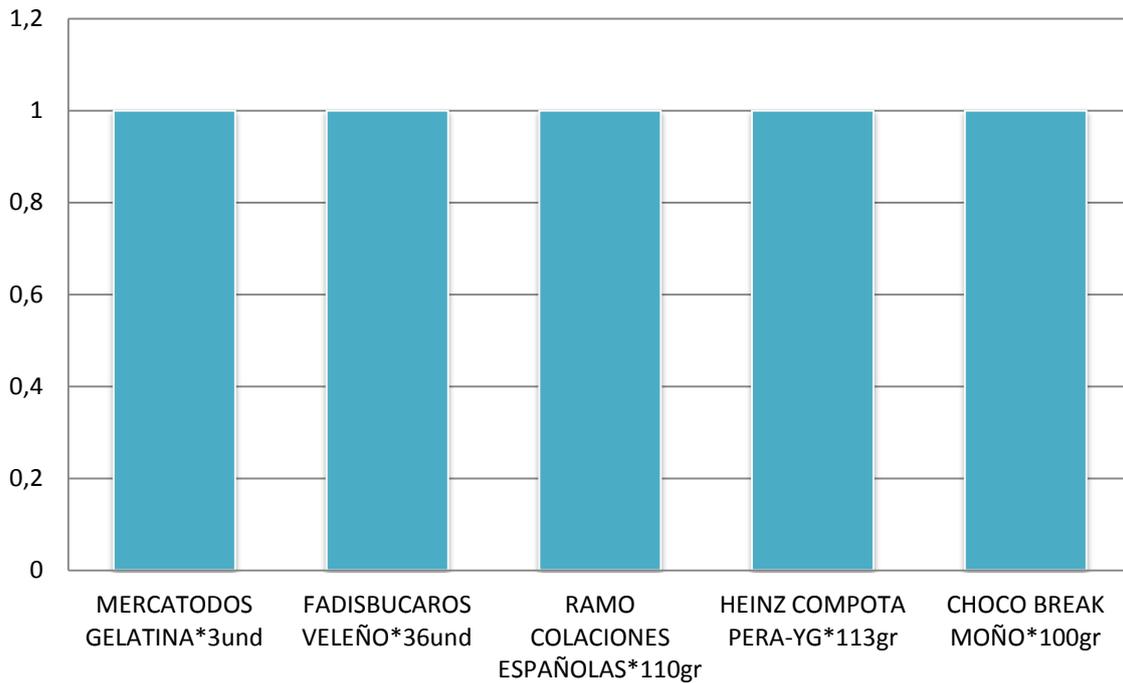


TABLA DE MENOR ROTACION PASTAS Y CEREALES

PASTAS Y CEREALES	
PRODUCTO	CANTIDAD
DORIA LASAGÑA*250gr	1
KELLOGS CORN FLAKES*350gr	1
MUÑECA SPAGUETTI*500gr GTS FIDEO*250gr	1
DORIA CODOS*250gr*24und PACA	2
DORIA CORBATAS*250gr*24und PACA	2

GRAFICA DE MENOR ROTACION GOLOSINAS



PASTAS Y CEREALES

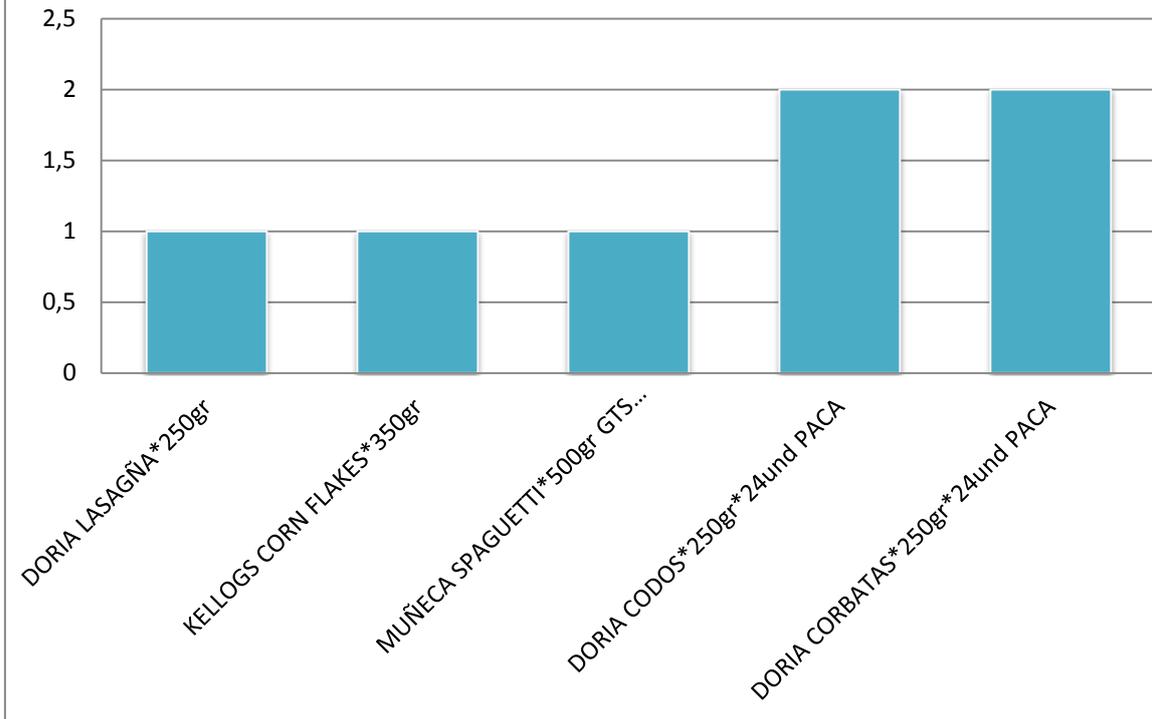


TABLA DE MENOR ROTACION GRANOS Y ACEITE

GRANOS Y ACEITE	
PRODUCTO	CANTIDAD
RIQUISIMO ACEITE*1000cm*12und CAJA	2
OLEOCALI*3000ml*6und CAJA	2
LA FINA*125gr*4und	4
GIRASOLI ACEITE*5000ml	4
SU DESPENSA GARBANZO ECO*500gr*25und ARR	5



GRAFICA DE MENOR ROTACION GRANOS Y ACEITE

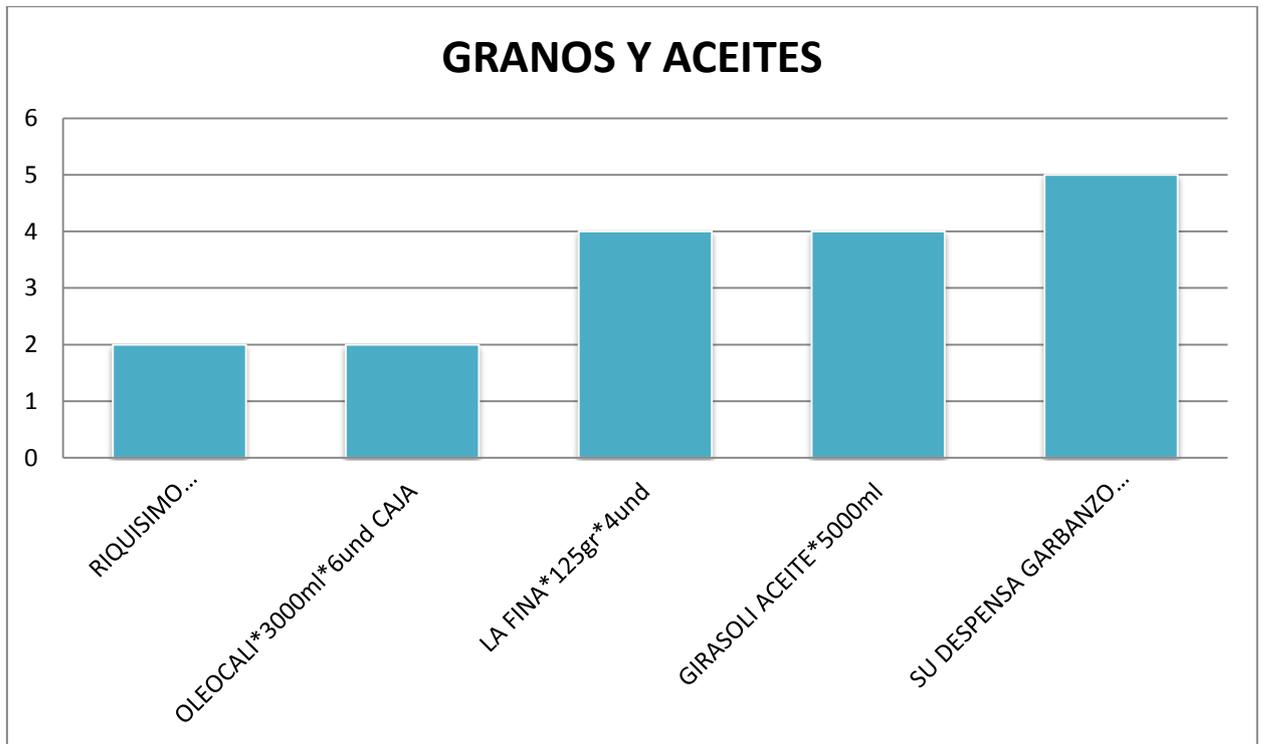


TABLA DE MENOR ROTACION LICORES

LICORES	
PRODUCTO	CANTIDAD
JOSE CUERVO TEQUILA*750ml	1
NECTAR AGUARDIENTE ROJO*750cc	1
NECTAR AGUARDIENTE ROJO*1000ml	1
NECTAR AGUARDIENTE AZUL*750cc	1
CASA RHIN DURAZNO*750ml	1



GRAFICA DE MENOR ROTACION LICORES

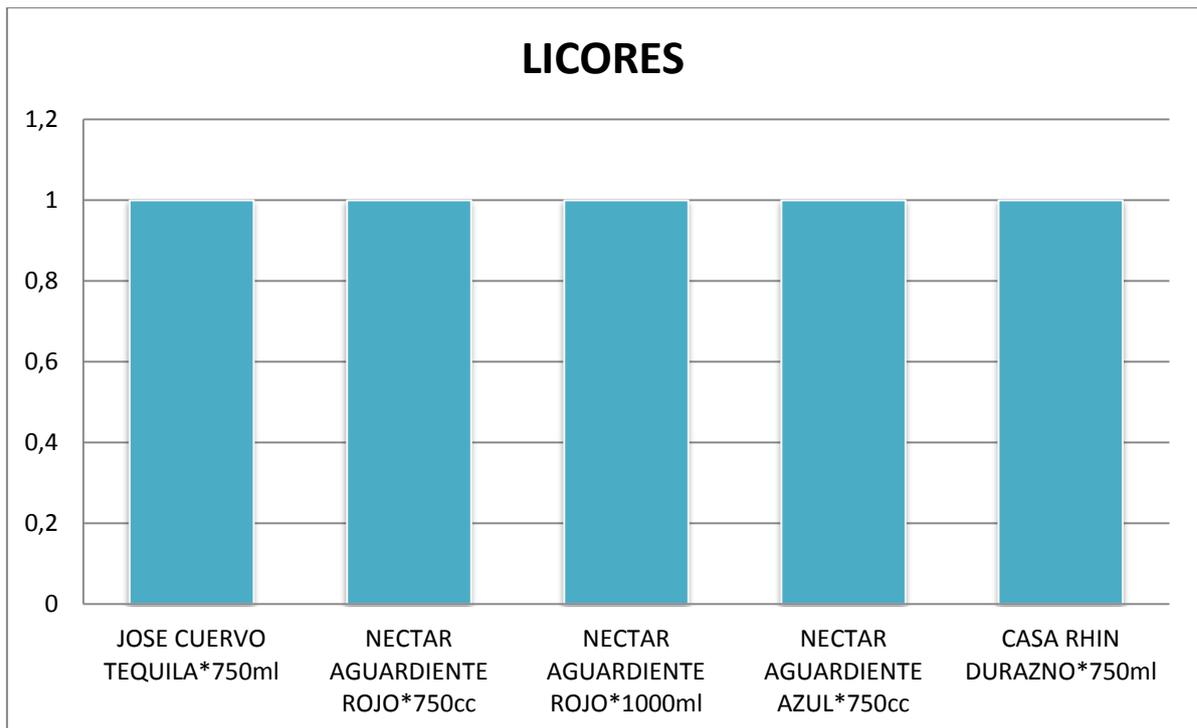


TABLA DE MENOR ROTACION AZUCAR

AZUCAR	
PRODUCTO	CANTIDAD
RIOPAILA TUBITO MORENA *10und PACA	1
RIOPAILA SENZA*100gr	1
RIOPAILA SENZA*200gr	2
RIOPAILA LIGHT*850gr	3
RIOPAILA LIGHT MOREN*250gr*100mini stick	3



GRAFICA DE MENOR ROTACION AZUCAR

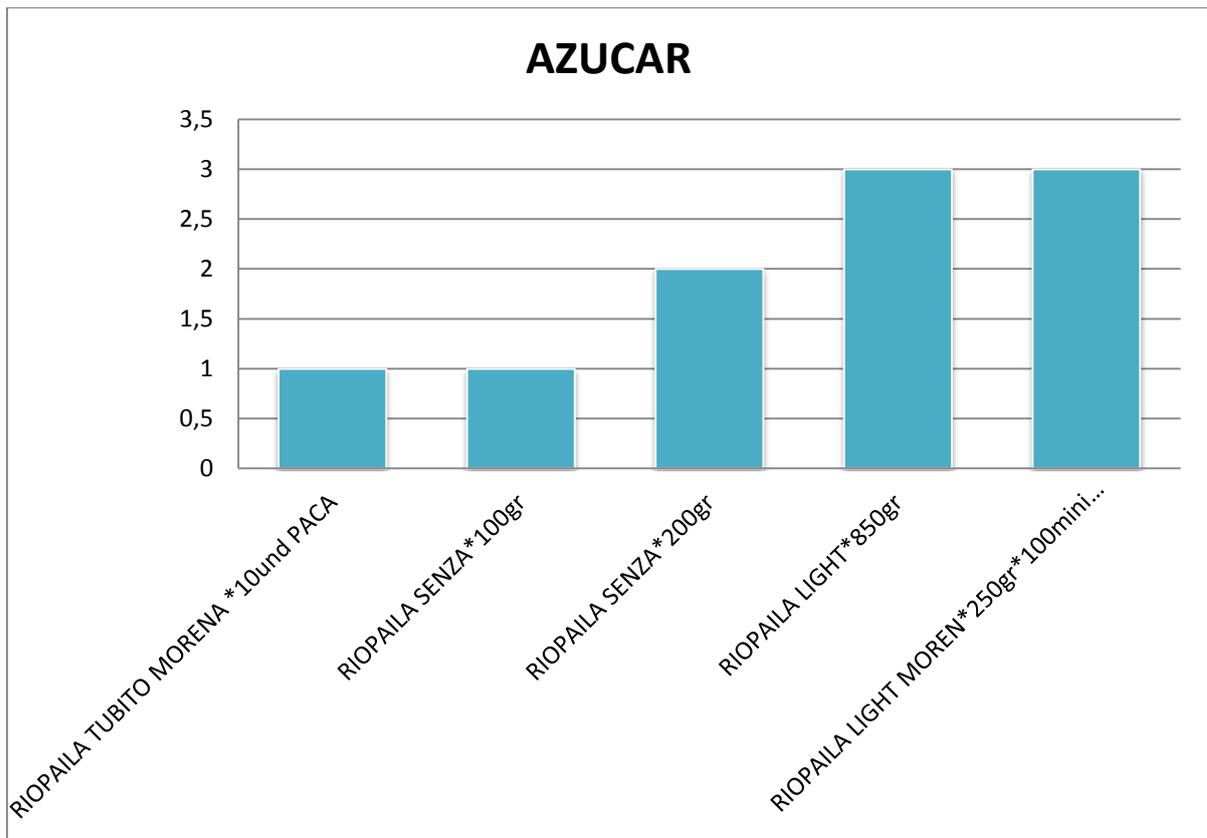


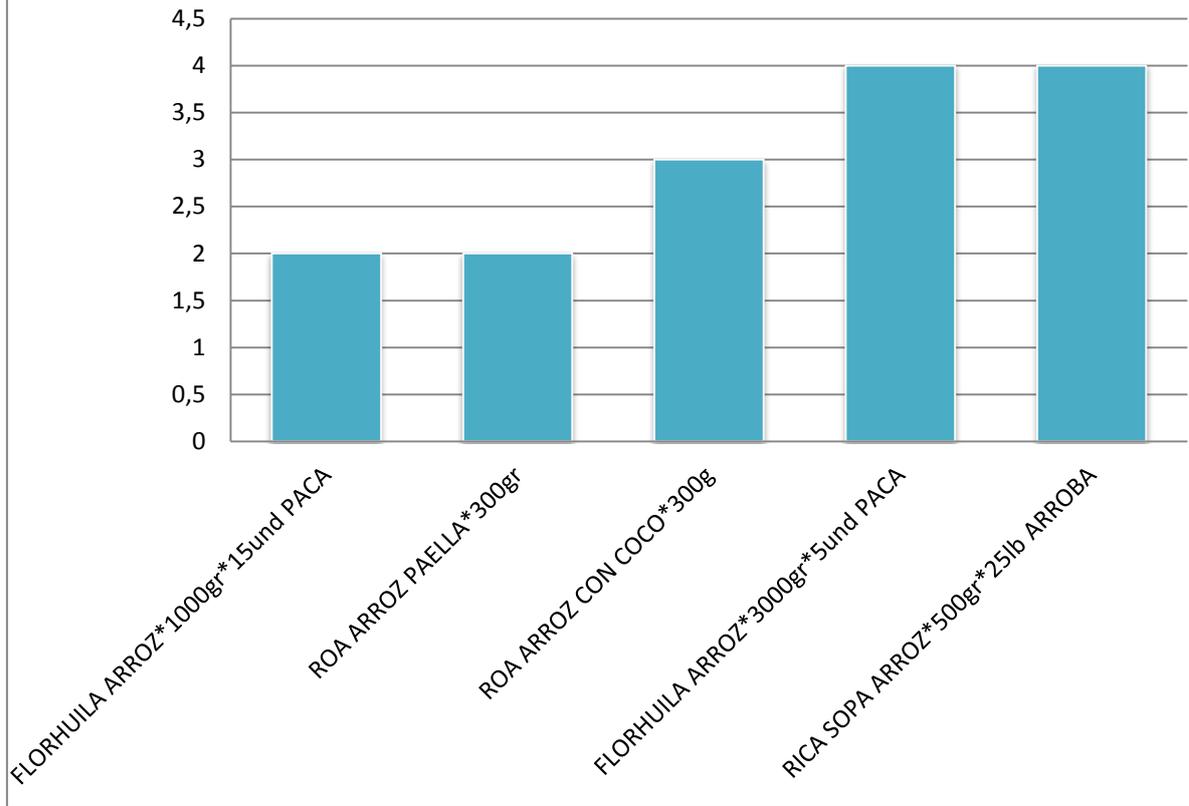
TABLA DE MENOR ROTACION ARROZ

ARROZ	
PRODUCTO	CANTIDAD
FLORHUILA ARROZ*1000gr*15und PACA	2
ROA ARROZ PAELLA *300gr	2
ROA ARROZ CON COCO*300g	3
FLORHUILA ARROZ*3000gr*5und PACA	4
RICA SOPA ARROZ*500gr*25lb ARROBA	4

GRAFICA DE MENOR ROTACION ARROZ



ARROZ



- Productos de mayor rotación mes de Marzo

TABLA DE MAYOR ROTACION PRODUCTOS DE ASEO

PRODUCTOS DE ASEO	
PRODUCTO	CANTIDAD
JABON REY*300gr	2782
FAMILIA PH MEGARROLLO*und	1320
FAMILIA PH MEGARROLLO*4und	543
MAGISTRAL BLQ *500ml	483
CLOROX REGULAR*530ml	484

GRAFICA DE MAYOR ROTACION PRODUCTOS DE ASEO



PRODUCTOS DE ASEO

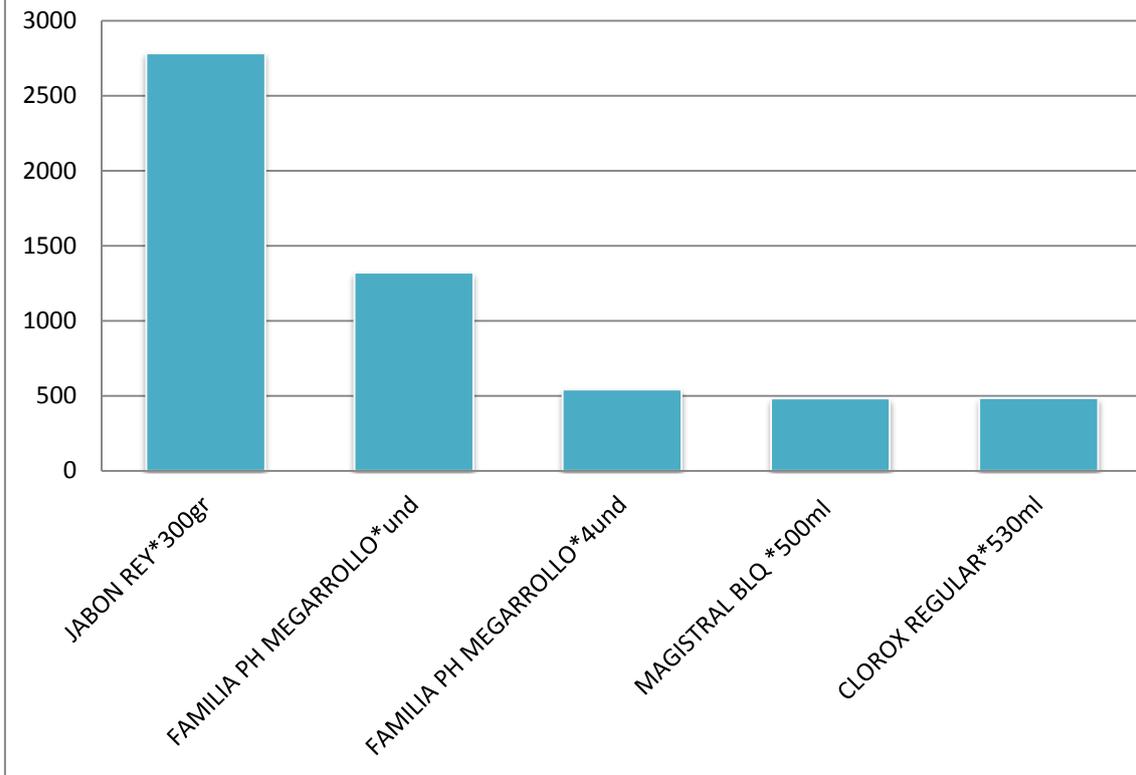


TABLA DE MAYOR ROTACION PRODUCTOS ENLATADOS

PRODUCTOS ENLATADOS	
PRODUCTO	CANTIDAD
VANCAMPS ATUN AGUA LOMITOS*184g	660
INDUVAL ATUN LOM*170gr	477
SOBERANA SARDINA*425gr GTS ARROZ*250gr	419
SOBERANA ATUN LOM ACE*170gr	362
SU DESPENSA SARDINA S/TOM*425gr	358

GRAFICA DE MAYOR ROTACION PRODUCTOS ENLATADOS



PRODUCTOS ENLATADOS

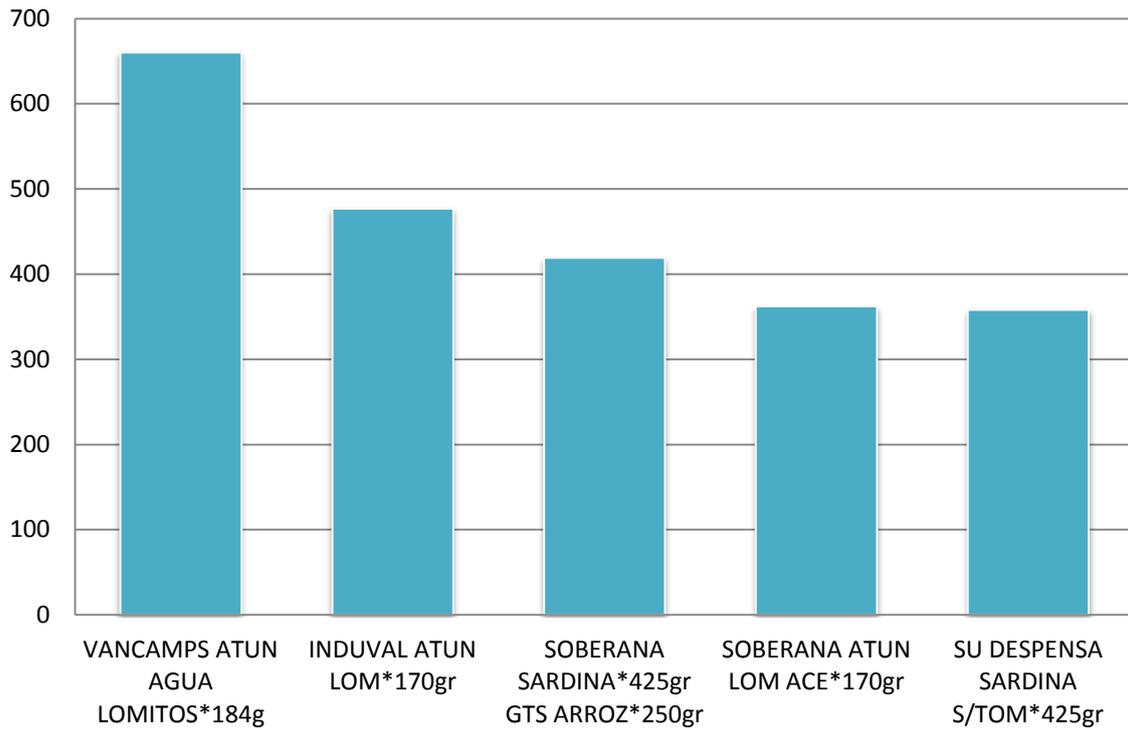


TABLA DE MAYOR ROTACION BEBIDAS

BEBIDAS	
PRODUCTO	CANTIDAD
COCA COLA*1.5 lt	362
PONY MALTA MINI*6und	258
COCA COLA*3 Litros	231
COCA COLA*500ml	205
POSTOBON COLOMBIANA*1.5cm	188

GRAFICA DE MAYOR ROTACION BEBIDAS



BEBIDAS

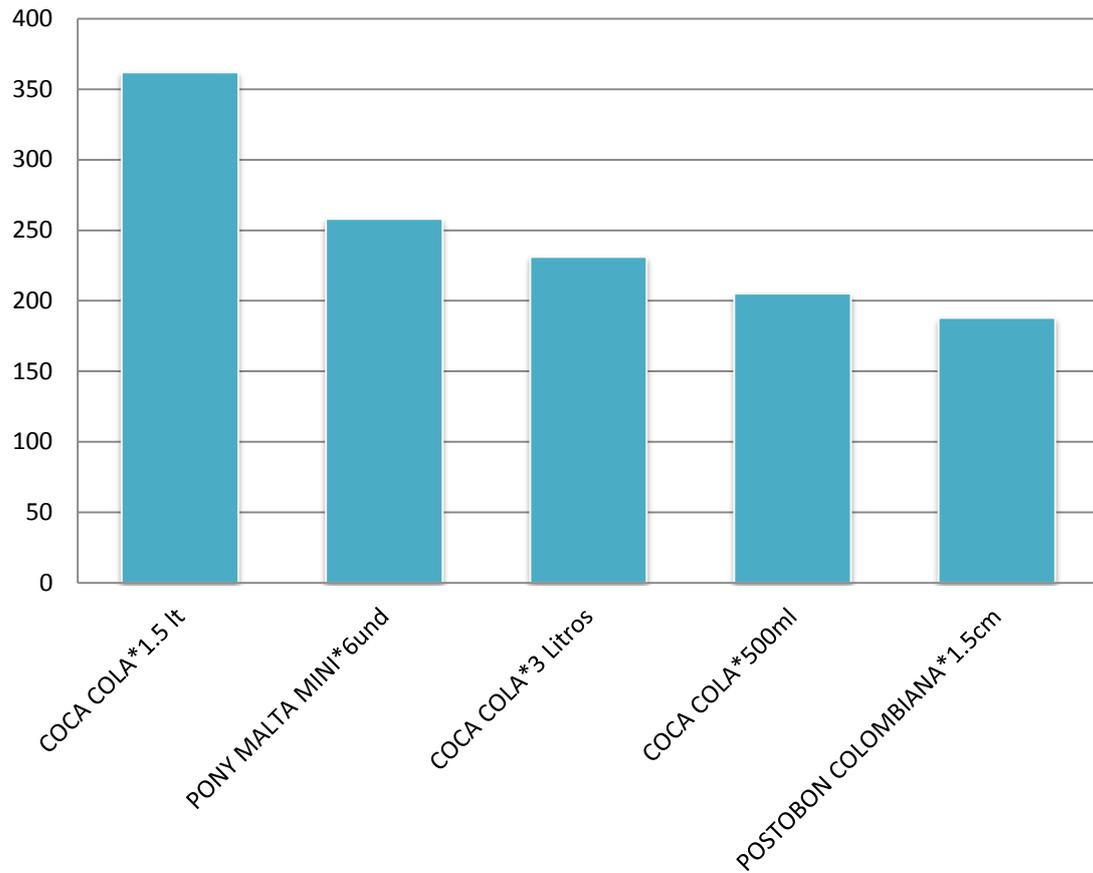


TABLA DE MAYOR ROTACION GOLOSINAS

GOLOSINAS	
PRODUCTO	CANTIDAD
GELHADA SURTIDA*3und	1330
COMESCOL LONJA GUAVATA*300gr	427
RAMO PONQUE REDONDO*6und	401
BIMBO SUBMARINO ARQ*30gr	255
BIMBO SUBMARINO MORA*30gr	204



GRAFICA DE MAYOR ROTACION GOLOSINAS

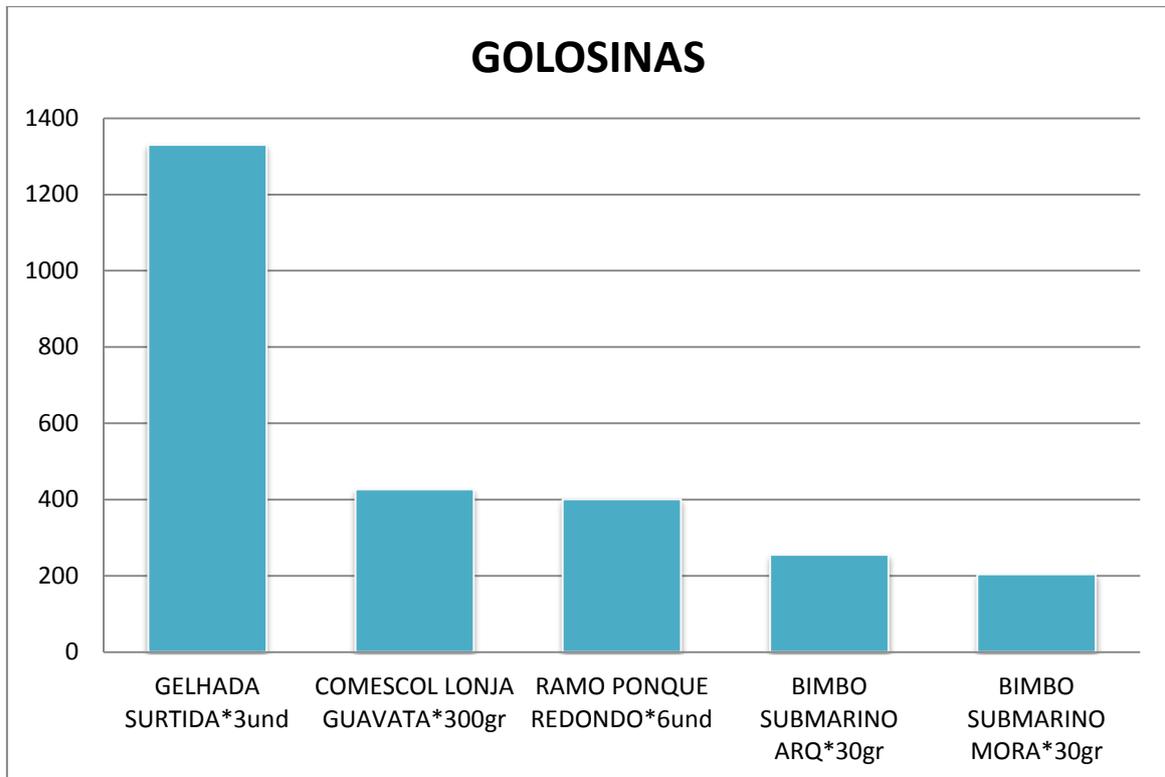


TABLA DE MAYOR ROTACION PASTAS Y CEREALES

PASTAS Y CEREALES	
PRODUCTO	CANTIDAD
COMARRICO SPAGUETTI*190gr	2253
DORIA SPAGUETTI*250gr	1488
SAN REMO SPAGUETTI*250gr	870
DORIA FIDEO*250gr	554
COMARRICO CONCHA*190gr	461

GRAFICA DE MAYOR ROTACION PASTAS Y CEREALES



PASTAS Y CEREALES

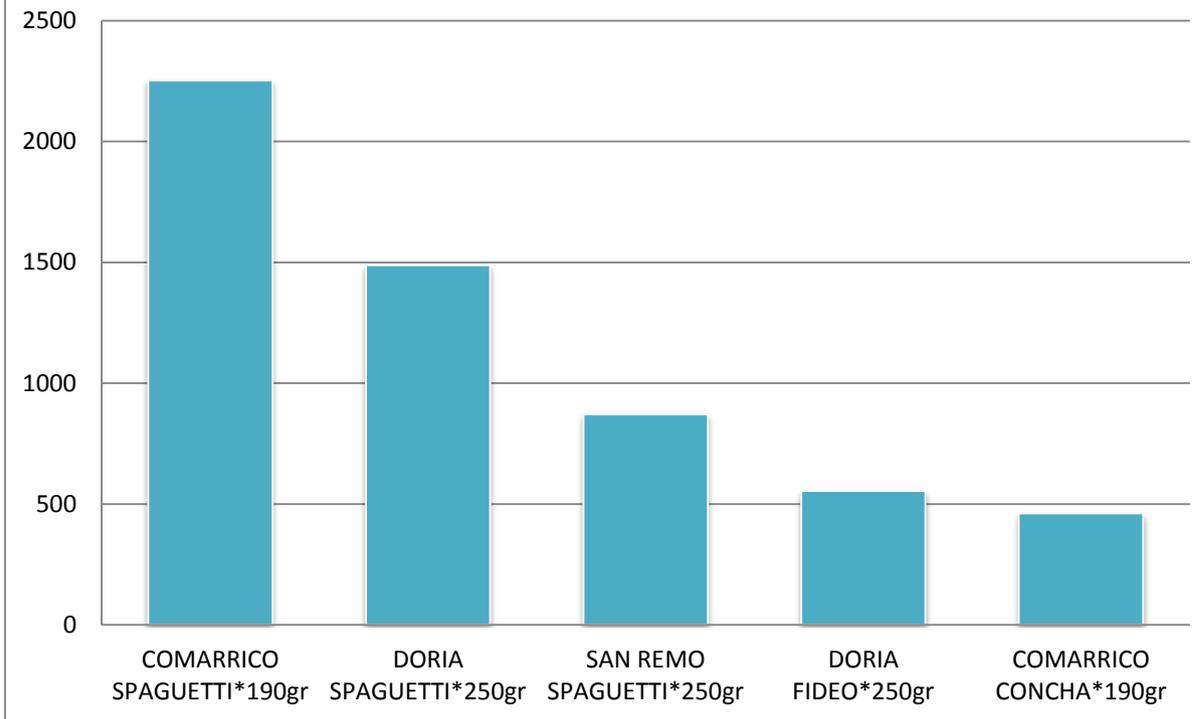


TABLA DE MAYOR ROTACION GRANOS Y ACEITE

GRANOS Y ACEITE	
PRODUCTO	CANTIDAD
LENTEJA EXTRA*500gr	2738
ARVEJA VERDE*500gr	1114
GAVIOTA ACEITE*900cc	1074
FRIJOL BOLO*500gr	949
GAVIOTA ACEITE*250cc	716

GRAFICA DE MAYOR ROTACION GRANOS Y ACEITE



GRANOS Y ACEITES

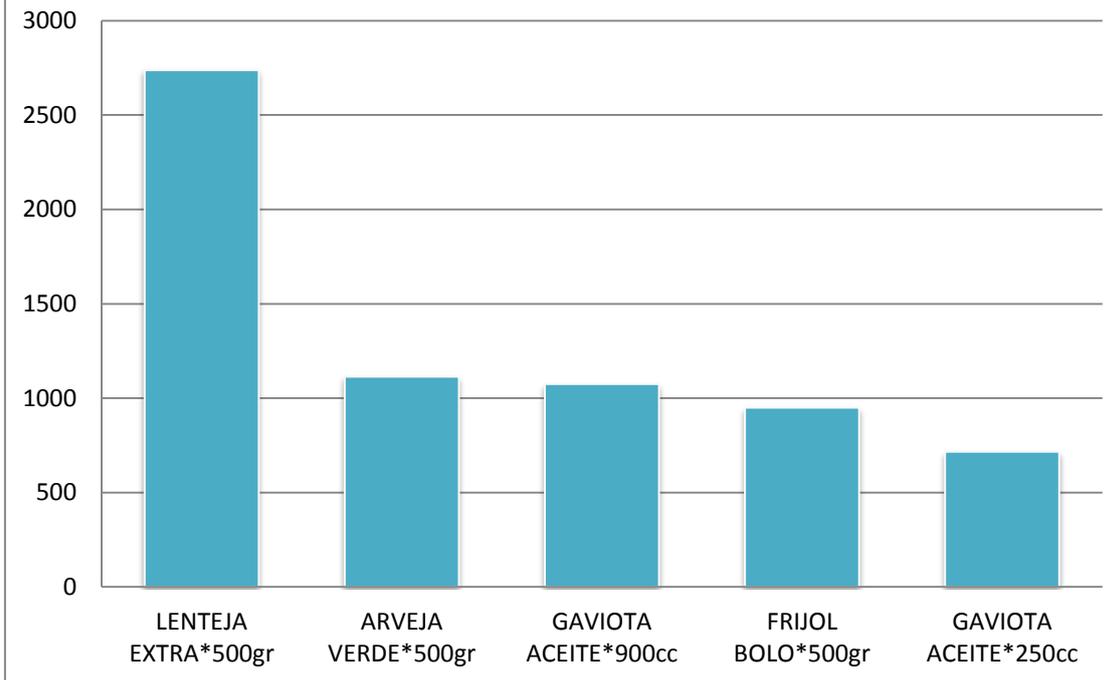


TABLA DE MAYOR ROTACION LICORES

LICORES	
PRODUCTO	CANTIDAD
POKER CERVEZA*330cm	232
POKER CERVEZA*330cm*6und PACK	201
POKER CERVEZA*330cm*24und PACA	155
NECTAR AGUARDIENTE CLUB*250ml	93
NECTAR AGUARDIENTE CLUB*375cc	45



GRAFICA DE MAYOR ROTACION LICORES

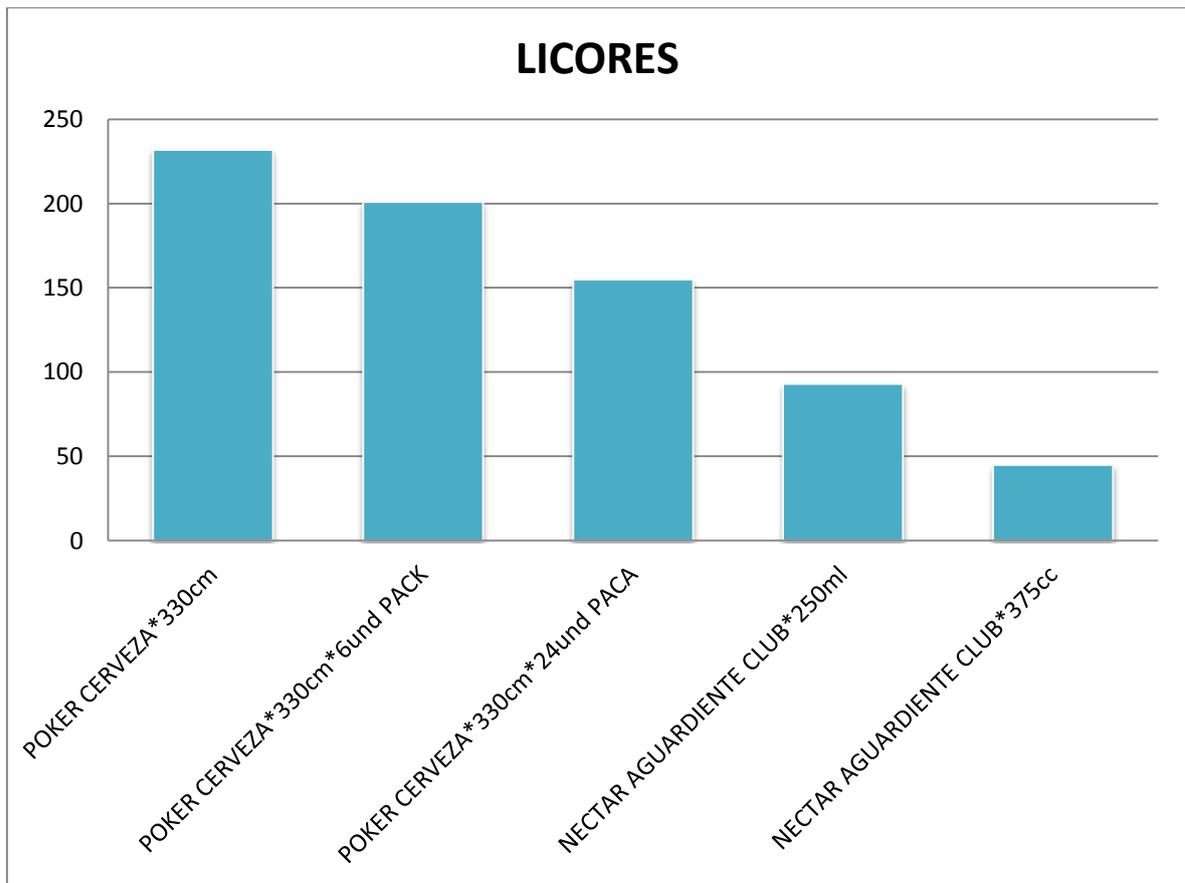


TABLA DE MAYOR ROTACION AZUCAR

AZUCAR	
PRODUCTO	CANTIDAD
AZUCAR M/TODOS*1kl	2045
RIOPAILA MORENA*500gr	1694
AZUCAR M/TODOS*500gr	1393
RIOPAILA BLANCA*500gr	1353
CASTILLA AZUCAR*454gr	1278

GRAFICA DE MAYOR ROTACION AZUCAR



AZUCAR

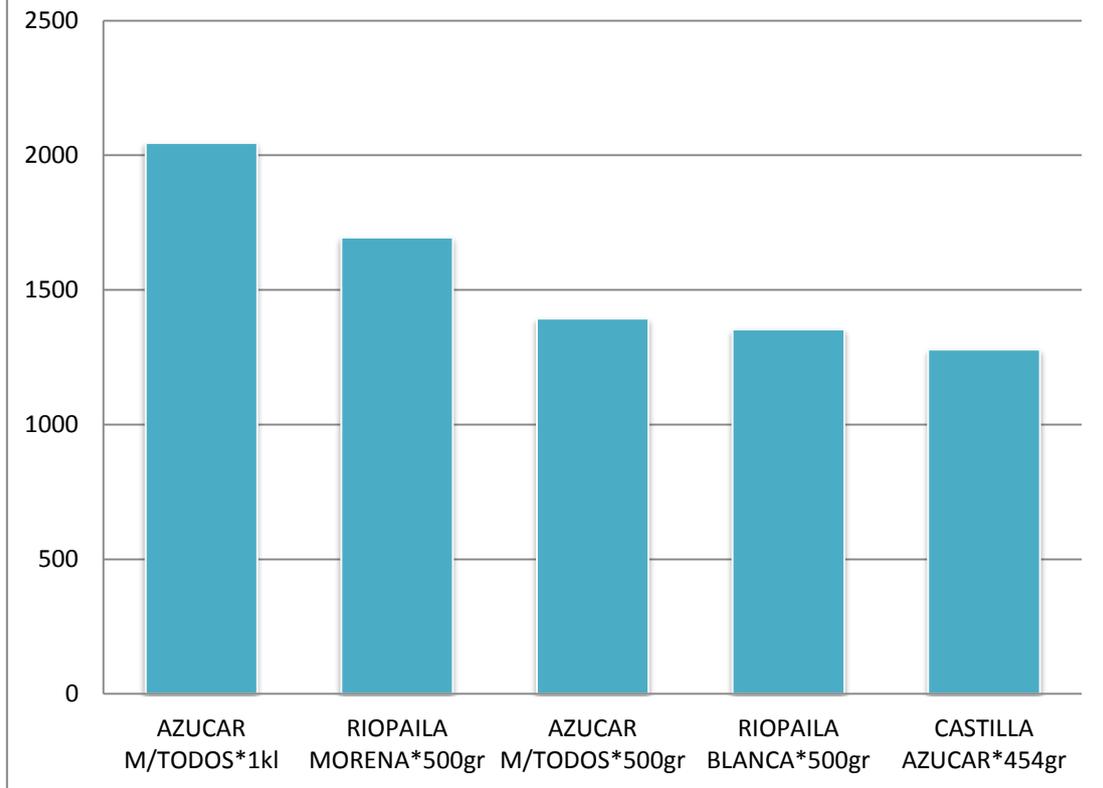
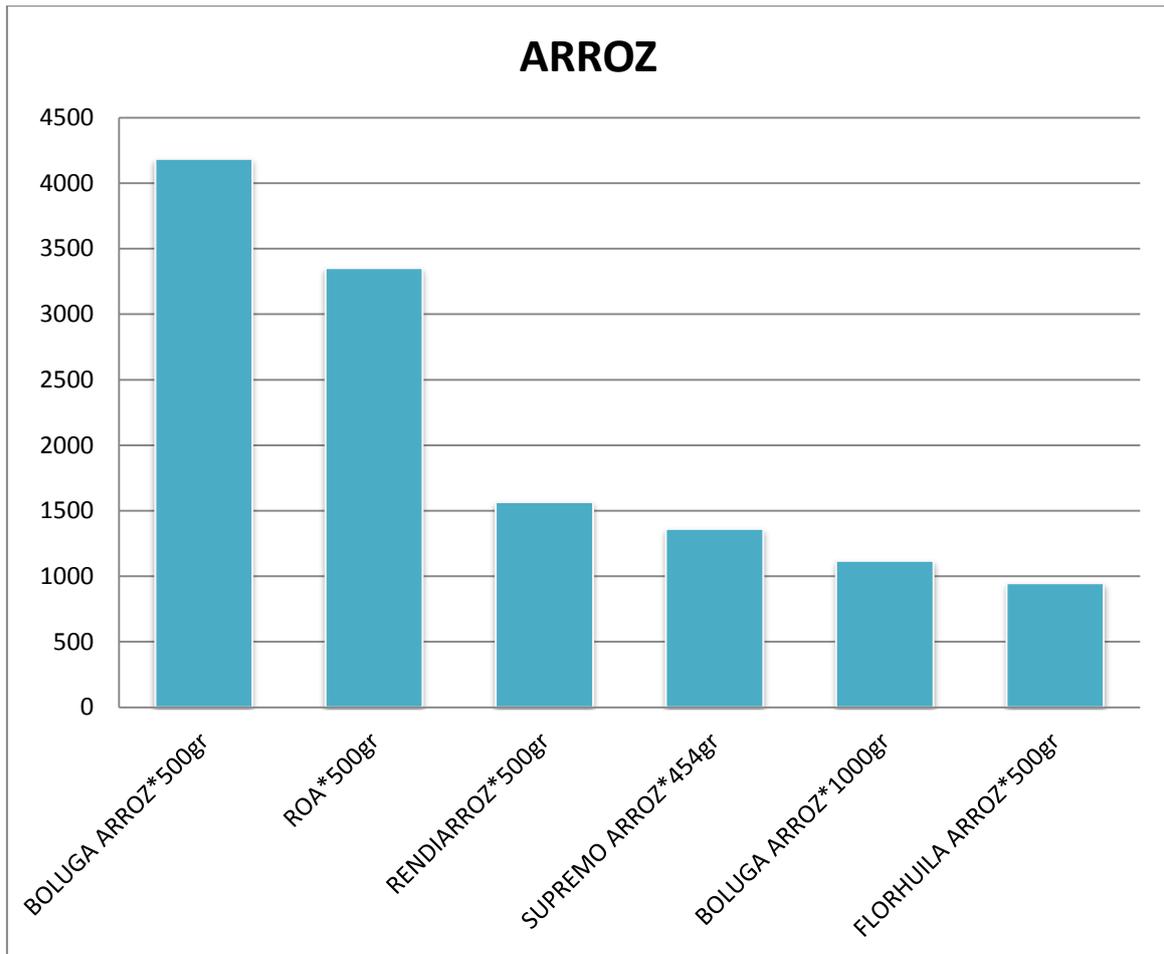


TABLA DE MAYOR ROTACION ARROZ

ARROZ	
PRODUCTO	CANTIDAD
BOLUGA ARROZ*500gr	4185
ROA*500gr	3352
RENDIARROZ*500gr	1566
SUPREMO ARROZ*454gr	1362
BOLUGA ARROZ*1000gr	1118

GRAFICA DE MAYOR ROTACION ARROZ



Otra aspecto a mencionar son las averías en la mercancía se presentan constantemente e implica una pérdida ya que el proveedor no realiza cambios por deterioro en la mercancía, se presenta principalmente por el trato inadecuado con la mercancía. Como acción preventiva se debe de concientizar a los empleados del correcto trato de la mercancía; como acción correctiva se debe de realizar mayor vigilancia e inspección en las labores realizadas por los empleados.

La falta de organización en la mercancía de acuerdo a su rotación; genera un retraso en las actividades de cargue, por lo cual el día que está destinado se prolonga a medio más. Para ello como acción preventiva se sugiere alistar las cantidades requeridas mientras el camión regresa. A su vez como acción correctiva y para que ello no se genere más se sugiere que el bodeguero y auxiliares realicen una adecuada organización de acuerdo a la rotación. Esto agilizará el proceso de cargue para cada uno de los puntos.

Se debe mencionar que no se realiza un adecuado control ni supervisión en las fechas de vencimiento dentro de los almacenes; esto implica que muchos productos se encuentren próximos a vencerse o vencidos en exhibición, así



como la mala ubicación debido a que la mercancía que llega se ubica en primer lugar dejando la antigua detrás. Esto da mala presentación al supermercado y so genera utilidad por los productos vencidos por el contrario se tiene que asumir su costo.

Es necesario como acción preventiva concientizar a los empleados de la importancia de una adecuada organización y hablar con las mercaderistas acerca de aquellas inconsistencias; ya que no se realiza llamados de atención a empleados y a mercaderistas acerca de los productos vencidos.

Observar como acción correctiva debidamente la fecha de vencimiento de los productos y en la distribuidora que es donde se maneja la mercancía no por unidades poner un sticker o marcar las cajas con la fecha de vencimiento.

La falta de cantidades reservadas genera una falta del producto para su comercialización generalmente se da con productos de gran rotación como el arroz y el azúcar; cuya venta de unidades es diaria, por lo cual se debe solicitar cantidades en otro punto o en la distribuidora dejando al punto donde se saca la mercancía con poca cantidad. Por lo cual como acción preventiva se sugiere cargar lo suficiente de acuerdo a las necesidades de cada punto; y como acción correctiva de acuerdo al comportamiento del mercado realizar una reserva de manera obligatoria para cada uno de los puntos.

La asignación salarial dentro del área del supermercado no es proporcionar a la responsabilidad ni tampoco se toman en cuenta las sugerencias por parte del personal del área de inventarios; debido a que los directivos consideran que el personal no tiene en que fundamentarse por no tener estudios superiores. Esto genera ocurrencias de las mismas fallas en el área de inventarios así como desmotivación laboral.

Por ello se sugiere como acción preventiva instaurar un buzón de sugerencias, recogiendo y analizando las sugerencias por parte del empleado si son válidas o el no. Como acción correctiva Realizando una supervisión y análisis de la información comprobando que lo que reporta el personal es cierto; ya que muchos empleados generan gran destreza y adquieren habilidades que les permiten generar nuevas ideas que pueden contribuir con el mejoramiento.

Se puede visualizar dentro del área del supermercado que se realiza un tratamiento inadecuado de los productos averiados; debido a que los empleados dañan un producto e intentan reparando a vista de las personas tal es el caso del reembolso de manera inapropiada generando baja calidad del producto en su interior y puede ocasionar algún tipo de enfermedad en los clientes que consuman el producto. Se sugiere como acción correctiva Conciantizar a los auxiliares de almacén a realizar un adecuado trato de los productos así como acción correctiva interponer sanciones a quienes realicen de manera indebida el empaque de los productos así como exigir un adecuado



tratamiento y proporcionar mayor espacio a los empleados para que vigilen su sección.

La no utilización de manera adecuada el programa ICG, por lo que les es más fácil digitar que escanear el código de barras y los diferentes procesos como el traslado se maneja de manera tardía; implicando No cuadran las cantidades en el sistema vs el inventario físico, al no digitar una operación en el sistema se puede olvidar alguna cantidad lo que genera luego inconvenientes en los diferentes puntos. Como acción preventiva se sugiere indicar a los empleados que reportar las cantidades al sistema es obligatorio y realización de memorando al tercer error.

Debido al poco conocimiento acerca de los procesos a llevar a cabo en el sistema como acción correctiva se debe de brindar capacitación a los administradores de inventarios, ya que los conocimientos que tienen acerca del manejo del programa es muy poco.

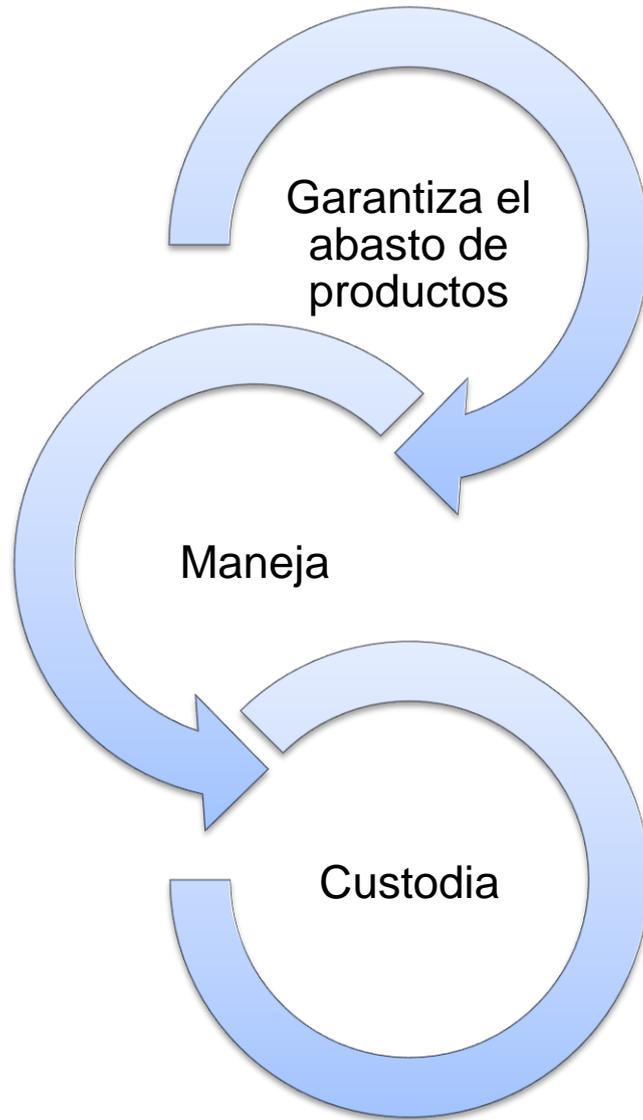
Al ingresar a las bodegas de cada punto y bodega central se puede observar que los arrumes de mercancía son muy altos; presentando un riesgo para los empleados que allí ingresan ya que se pueden caer estas unidades y ocasionar un lesiones e inclusive muerte a los empleados que manipulan la mercancía para la venta en bodega.

Para evitar episodios de lesiones por parte de un empleado como acción preventiva se debe de construir con asesoría de un profesional en riesgos laborales unas políticas acerca de la altura de los arrumes; como acción correctiva manejar de manera adecuada el aprovechamiento de los espacios dentro de la bodega para que no se realicen los arrumes tan altos.

Las pérdidas en unidades de mercancía ocasionan un disminución de la utilidad; generalmente se presenta por parte de los mismos empleados quienes toman un producto sin pagarlo; sugiriendo como acción preventiva que al cumplir sus funciones el administrador de inventarios de supervisar las áreas se corre menos riesgo de que se presenten estas pérdidas.

A través de la aplicación como acción correctiva de sanciones a quienes incurran en aquellas faltas así como concientizar al administrador de inventario lo que implica que se presenten pérdidas en el almacén quien se encarga de responder por la mercancía faltante, pues se le solicitara presentación de informe donde tendrá que reportar anomalías.

Por parte de los cajeros se presentan una falla debido a las inconsistencias en el código de barra, tienen que digitar la identificación del código de barra por lo cual es muy frecuente que ingresen el número de código incorrecto; esto implica que el sistema muestre esas cantidades como negativas puesto que no existe en ese punto ese inventario.





21. MATRIZ DE RIESGOS

La matriz de riesgos es un instrumento de gestión que permite determinar objetivamente los riesgos relevantes para cada una de las áreas de la organización; analizando el nivel de riesgo presente en cada uno de los procesos y mostrando el impacto que genera cada uno de ellos dentro de las operaciones comerciales.

Una vez identificado los riesgos se procede a proponer acciones preventivas y correctivas con el propósito de disminuir los riesgos y disminuir el impacto que pueden generar las acciones sobre el nivel de riesgo.



21.1 IDENTIFICACION y CLASIFICACION DE RIESGOS

A través del método de la observación y las encuestas realizadas se pudieron identificar los diferentes riesgos en los cuales se encuentra el supermercado en sus diferentes áreas, pero enfocado a la parte de inventarios donde se mostraran los riesgos más relevantes que ponen en peligro el proceso de los inventarios, los cuales pueden afectar el cumplimiento de los objetivos de la empresa.

Teniendo como base la identificación de los riesgos se procede a la evaluación que permita establecer la calificación de cada uno de los riesgos teniendo en cuenta la probabilidad de que estos sucedan, como el impacto de dichos riesgos para lo cual se tendrán en cuenta las siguientes tablas:

grado de tolerancia	Colores	
tolerable	2	Verde
medio	3	Amarillo
alto	4	Rojo

clasificación según la probabilidad de que sucedan	
Probabilidad	clasificación
50% o menos	aceptable, pero posible
60%	posible
70%	muy posible
80%	probable
90%	prácticamente seguro



INVENTARIO

	DESCRIPCION DEL RIESGO	IMPACTO	PROBABILIDAD
1	El personal administrativo del área de inventarios no tiene mucho conocimiento acerca del programa contable ICG lo que genera que pocas veces lo utilicen.	4	90%
2	Mala comunicación con administradores de otros puntos	4	80%
3	Falta de capacitación especialmente en el área de inventarios, dirigida al personal operativo	4	80%
4	Varios productos agotados	4	80%
5	Averías en la mercancía	4	70%
6	Falta de organización en la mercancía de acuerdo a su rotación	4	70%
7	No se realiza un adecuado control ni supervisión en las fechas de vencimiento dentro de los almacenes	4	60%
8	No se tienen cantidades reservadas.	4	80%
9	La asignación salarial dentro del área del supermercado no es proporcionar a la responsabilidad	3	80%
10	No se toman en cuenta las sugerencias por parte del personal del área de inventarios	3	80%
11	Tratamiento inadecuado de los productos averiados.	3	70%
12	No se utiliza de manera adecuada el programa ICG, por lo que les es mas fácil digitar que escanear el código de barras y los diferentes procesos como el traslado se maneja de manera tardía.	3	60%
13	Los arrumes de mercancía son muy altos.	3	60%
14	La mercancía que llega se ubica en primer lugar dejando la antigua detrás.	3	40%



15	Perdidas en unidades de mercancía	3	40%
16	Los cajeros por inconsistencias en el código de barra tienen que digitar la identificación del código de barra por lo cual es muy frecuente que ingresen el número de código incorrecto.	2	30%
17	No se identifican de manera correcta los productos dentro de la distribuidora.	2	20%

MAPA DE RIESGOS AREA DE INVENTARIO

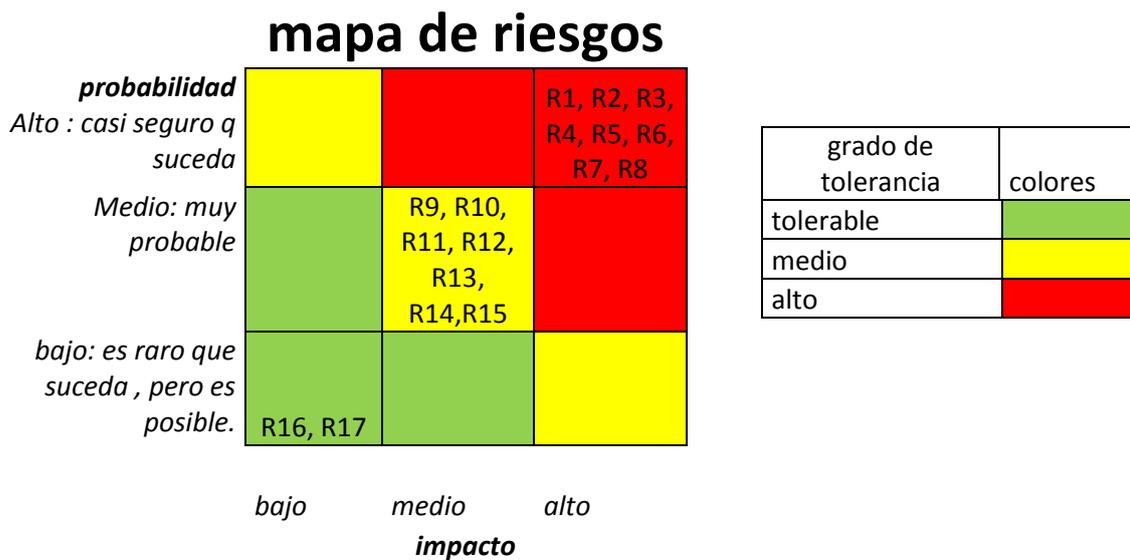


Ilustración 12 MAPA DE RIESGOS AREA INVENTARIO (Elaborado por: Gisele Sanabria-Lina Herrera)



CRITICIDAD DEL RIESGO

CRITICIDAD DEL RIESGO	
ALTO: En este se Compromete la viabilidad de la empresa, la cristalización del riesgo podría llevarla a su desaparición. Las pérdidas son tan extremas que la destrucción de valor puede decirse que es total. Existe muy baja o nula capacidad de respuesta frente al riesgo.	
MEDIO: En este se Compromete a la empresa, aunque no tan significativamente, la cristalización del riesgo puede llevarla al reconocimiento de pérdidas, que de no controlarse rápidamente, puede convertirse en un impacto mayor. Las pérdidas podrían ser significativas, pero en este ítem estas se pueden corregir.	
Bajo: Podría llegar a comprometer a la empresa alguna manera, la cristalización del riesgo puede llevarla al reconocimiento de algunas pérdidas, que deben controlarse tácticamente. La empresa podría convivir con el riesgo, sin embargo cuando sea prudente la implementación de medidas correctivas, deben adoptarse.	



22. RECURSOS REQUERIDOS

Teniendo en cuenta la importancia que se debe tener en el proyecto investigativo, en nuestro equipo de trabajo necesariamente debemos contar con una serie de elementos que son indispensables al momento de desarrollar la investigación como lo son:

- Equipo de Cómputo y comunicaciones
- Material de Oficina
- Documentos de apoyo
- Internet

PRESUPUESTO DE RECURSOS MATERIALES	
Detalle	Valor
Fotocopias, impresión y gastos de papelería	\$250.000,00
Viáticos y transporte	\$95.000,00
Imprevistos	\$100.000,00
Total Gastos	\$445.000,00



IMPACTO SOCIAL, ECONOMICO Y CULTURAL

La ciudad de Fusagasugá cuenta con diferentes supermercados y comercializadoras de productos al por mayor; los cuales brindan una buena atención al cliente, variedad de productos y precios económicos.

El supermercado Mercatodos tiene gran competencia, pero la atención al cliente hace que sea líder dentro de los supermercados de la ciudad. Esto es una ventaja de la cual se él tiene que sacar provecho para mejorar su calidad y eficiencia.

Mediante el desarrollo de este trabajo se pudieron identificar los siguientes aspectos:

IMPACTO SOCIAL

El servicio que ofrece el supermercado Mercatodos en la ciudad de Fusagasugá y su crecimiento ha permitido la generación de setenta empleos directos; disminuyendo el índice de desempleo en la ciudad debido a que no genera mucha industria en la ciudad.

IMPACTO ECONOMICO

A través de este proyecto de investigación se identificaron las diferentes fallas presentes en el supermercado que afectaban sus utilidades así como procesos y adecuación de funciones requeridas para mejorar su eficiencia, generando un crecimiento mayor económico e identificando las posibles sanciones a las que están expuestos tomando así las debidas acciones.

El supermercado Mercatodos se verá beneficiado en la mejora de sus procedimientos, adecuada delegación de funciones y sugerencias establecidas mejoraran las utilidades, satisfacción del cliente y se presentara menor deserción.

CULTURAL

Mejorando desde adentro como organización se generara un impacto positivo que se verá reflejado en cada uno de los procesos a llevar a cabo; una mayor motivación por parte de los empleados, calidad y buen servicio para fomentar estrategias de crecimiento regional.



23. RECOMENDACIONES

- Analizar cada uno de los riesgos presentados.
- Tomar en cuenta las acciones preventivas y correctivas para cada uno de los riesgos presentes.
- Ejercer una mayor vigilancia sobre los procesos llevados a cabo por el supermercado.
- Continuar con la sugerencia dada al principio de este proyecto acerca de menor utilidad y menor precio en marca propia para que tenga una mayor rotación los productos y haya variedad de precios.
- Realizar periódicamente un seguimiento acerca de los riesgos identificados y verificar que no se estén presentando.
- Motivar y cuidar el recurso más importante; el recurso humano.
- Apoyar a los empleados y hacerlos sentir parte del supermercado.
- Realizar rápidamente mantenimiento de página web.
- Poner en lugar visible organigrama.
- Concientizar al personal de ser más unido e implementar planes de motivación para trabajo en equipo.
- Manejar copias de seguridad para cada uno de los archivos.
- Respetar los procesos requeridos para la correcta utilización del programa ICG.
- Realizar informes periódicos y analizar el comportamiento del mercado.
- Realizar más promociones y gestionar con proveedores beneficios.
- Elaborar informar semanales acerca de fecha de vencimiento.



- Tener en cuenta cantidades mínimas y máximas cada mes.
- Escuchar sugerencias de los empleados y apoyar nuevas ideas generadoras de cambio.



24. CONCLUSIONES

- Se elaboró un diseño de control interno basado en el modelo COSO ERM, orientado al área de inventarios en el supermercado Mercatodos de la ciudad de Fusagasugá.
- Se identificaron y clasificaron los riesgos presentes en el área de inventarios del supermercado Mercatodos de la ciudad de Fusagasugá.
- Se elaboraron políticas de control para el área de inventarios.
- Se elaboraron manuales de funciones para cada cargo del área de inventarios.



25. ANEXOS

ANEXO A ENTREVISTA

ENTREVISTA

PROYECTO MONOGRAFICO

DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO APLICADO AL AREA DE INVENTARIOS DEL SUPERMERCADO MERCATODOS DE LA CIUDAD DE FUSAGASUGA

FECHA: 05/03/2016

AREA: Distribuidora

CARGO: Auxiliar de almacén

1. Funciones que realiza

Encargado de alistar pedidos, cargue y descargue de mercancía, alistar ruta.

2. De 1 a 5 su nivel de satisfacción en la empresa es:

2

3. Antecedentes

Las jornadas laborales son muy extensas, se realizan descuentos a los empleados por daño de mercancía, hay una sobrecarga laboral, buena relación con los jefes directos e inconvenientes con los administradores de inventario de los otros puntos, no se puede realizar ningún tipo de comunicación con los directivos, jefe de recursos humanos y jefe de inventarios.

4. Sugerencias

Sería bueno que realizaran una reestructuración en los turnos ya que las personas que rinden son las que más horas trabajan, en cuanto a los inventarios hay mucho desorden pues muchas veces están amontonada la mercancía de una referencia específica y por su tamaño es fácil confundirse y tomar la que no era, por otra parte tenemos que realizar el aseo de la distribuidora muchas veces hay acumulación de polvo y se va más tiempo en la limpieza esto no es remunerado. Otra parte de los inventarios es que sería bueno que a todos nos capacitaran como por ejemplo en la utilización del software de inventarios, pues solo hay dos personas que lo manejan y con poco conocimiento al irse uno de ellos o al incapacitarse pues habrá problemas pues nos retrasa las actividades.



ENTREVISTA

PROYECTO MONOGRAFICO

DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO APLICADO AL AREA DE INVENTARIOS DEL SUPERMERCADO MERCATODOS DE LA CIUDAD DE FUSAGASUGA

FECHA: 05/03/2016

AREA: Distribuidora

CARGO: Auxiliar de Almacén

1. Funciones que realiza

Actualmente realiza un reemplazo a la administradora de inventarios de la distribuidora, pero sus funciones son las de auxiliar de almacén donde se encarga de distribuir productos en sus diferentes secciones.

2. De 1 a 5 su nivel de satisfacción en la empresa es:

3

3. Antecedentes

Existe buena relación con los jefes directos aunque los principales inconvenientes se han presentado por el malgenio del bodeguero, no tengo conocimiento del contrato de trabajo que firme por ello no conozco las condiciones laborales, solo he recibido capacitación de salud ocupacional mas no de otras áreas considero necesarias como: atención al cliente, informática, programa de inventarios. En cuanto al inventario es muy frecuente que la mercancía llegue dañada mis compañeros muchas no tienen cuidado y es más el afán de terminar rápido que de hacer bien las cosas eso ocasiona que muchas veces mientras se realiza el cambio se deje de vender ese producto.

4. Sugerencias

La capacitación es necesaria porque rápidamente dicen las cosas y la jefe de inventarios no tiene paciencia ni espera a que uno pueda realizar preguntas por lo cual es mucha información es poco tiempo así es muy difícil entender todo lo que tiene el programa ICG en el área de inventarios; los muchachos deben de tener más cuidado en el manejo de la mercancía así no se presentarían averías.



ENTREVISTA

PROYECTO MONOGRAFICO

DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO APLICADO AL AREA DE INVENTARIOS DEL SUPERMERCADO MERCATODOS DE LA CIUDAD DE FUSAGASUGA

FECHA: 05/03/2016

AREA: Distribuidora

CARGO: Administradora de Personal

1. Funciones que realiza

Encargada de la administración del personal, estar pendiente de su dotación, de que cumplan horarios, de que rindan y cumplen sus funciones.

2. De 1 a 5 su nivel de satisfacción en la empresa es:

3

3. Antecedentes

Soy encargada de la administración del personal en la distribuidora pero también tengo que atender al cliente, estar encargada de los inventarios, empacar son varias las funciones que realizo actualmente gano el SMLV igual que todos aquí excepto el bodeguero y la administradora de inventarios pero mi responsabilidad con respecto a los auxiliares es mayor todo el peso recae sobre mi cuando ellos cometen algún tipo de equivocación pues es memorando para mí, adicionalmente no recibo dotación completa unos zapatos y dos chalecos esa es mi dotación, no conozco sobre prestaciones sociales por eso no peleo, llevo tres años tengo contrato por cuatro meses que se me ha renovado durante ese tiempo, en los inventarios vemos que muchos productos se agotan muy rápido como por ejemplo el azúcar la castilla lleva semana y media en que se acabó y se deja de vender ese producto que es indispensable en la canasta familiar; cuando necesitamos mercancía en otro de los puntos se han presentado inconvenientes y esto es a diario esto no sucedería si tuviéramos las cantidades adecuadas y los productos que se mueven últimamente.

4. Sugerencias

Aunque no tengo mucho conocimiento si sería bueno que me dieran la dotación completa y que el salario fuera proporcionar a las responsabilidades, la capacitación sería de gran ayuda y que se manejaran políticas para del inventario para todos los puntos así no tendríamos inconvenientes por falta de mercancía.



ENTREVISTA

PROYECTO MONOGRAFICO

DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO APLICADO AL AREA DE INVENTARIOS DEL SUPERMERCADO MERCATODOS DE LA CIUDAD DE FUSAGASUGA

FECHA: 04/03/2016

AREA: Supermercado Mercatodos Punto 1

CARGO: Auxiliar de Almacén

1. Funciones que realiza

Poner las mercancía en sus diferentes secciones, cargue y descargue de mercancía del punto 1

2. De 1 a cinco su nivel de satisfacción en la empresa es:

3

3. Antecedentes

Problemas en la dotación laboral, falta incentivos y se generan muchos problemas con la disponibilidad de productos muchas veces los clientes se van por que no encuentran los productos o cuando voy a otro punto como el 2 a buscar un producto que me falta se demoran mucho pues la administradora de inventarios pone mucho problema y como en todo negocio la satisfacción del cliente es lo más importante.

4. Sugerencias

Deberían de manejarse de manera diferente la cantidad de productos que piden por que en los meses que he estado que son 8 siempre hay problemas por los agotados.



ENTREVISTA

PROYECTO MONOGRAFICO

DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO APLICADO AL AREA DE INVENTARIOS DEL SUPERMERCADO MERCATODOS DE LA CIUDAD DE FUSAGASUGA

FECHA: 04/03/2016

AREA: Supermercado Mercatodos Punto 1

CARGO: Auxiliar de Almacén

1. Funciones que realiza

Poner las mercancía en sus diferentes secciones, cargue y descargue de mercancía del punto 1

2. De 1 a cinco su nivel de satisfacción en la empresa es:

4

3. Antecedentes

Se presentan muchos problemas con la averías, mala dotación no es constante, no tengo conocimiento de que paguen vacaciones.

4. Sugerencias

Hay buena relación con los jefes directos, dotación es importante y es necesaria sería bueno que fuera más constante, aquí trabajar un domingo es como trabajar cualquier día no tengo conocimiento de que se paguen dominicales ni extras.



ENTREVISTA

PROYECTO MONOGRAFICO

DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO APLICADO AL AREA DE INVENTARIOS DEL SUPERMERCADO MERCATODOS DE LA CIUDAD DE FUSAGASUGA

FECHA: 04/03/2016

AREA: Supermercado Mercatodos Punto 1

CARGO: Auxiliar de Almacén

1. Funciones que realiza

Poner las mercancía en sus diferentes secciones, cargue y descargue de mercancía del punto 1

2. De 1 a cinco su nivel de satisfacción en la empresa es:

4

3. Antecedentes

Se presentan muchos problemas con la averías, mala dotación no es constante, no tengo conocimiento de que paguen vacaciones.

4. Sugerencias

Hay buena relación con los jefes directos, dotación es importante y es necesaria sería bueno que fuera más constante, aquí trabajar un domingo es como trabajar cualquier día no tengo conocimiento de que se paguen dominicales ni extras.



ENTREVISTA

PROYECTO MONOGRAFICO

DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO APLICADO AL AREA DE INVENTARIOS DEL SUPERMERCADO MERCATODOS DE LA CIUDAD DE FUSAGASUGA

FECHA: 04/03/2016

AREA: Supermercado Mercatodos Punto 1

CARGO: Auxiliar de Almacén

1. Funciones que realiza

Poner las mercancía en sus diferentes secciones, cargue y descargue de mercancía del punto 1

2. De 1 a cinco su nivel de satisfacción en la empresa es:

4

3. Antecedentes

Desorden en averías y se asume el costo de los productos próximos a vencer, no hay adecuada dotación.

4. Sugerencias

Reducción de espacio, deberían de tratar de manera diferente los productos para que no se presenten averías.



ENTREVISTA

PROYECTO MONOGRAFICO

DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO APLICADO AL AREA DE INVENTARIOS DEL SUPERMERCADO MERCATODOS DE LA CIUDAD DE FUSAGASUGA

FECHA: 04/03/2016

AREA: Supermercado Mercatodos Punto 1

CARGO: Auxiliar de Almacén

1. Funciones que realiza

Poner la mercancía en sus diferentes secciones, recibir productos, facturar en caja, y empacar

2. De 1 a cinco su nivel de satisfacción en la empresa es:

4

3. Antecedentes

Averías siempre se tiene que asumir el costo, ha habido problemas con otros administradores tanto de inventarios como de personal especialmente en el punto 2.

4. Sugerencias

Muchas de las sugerencias no son tenidas en cuenta por lo tal no considero conveniente poner.



ENTREVISTA

PROYECTO MONOGRAFICO

DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO APLICADO AL AREA DE INVENTARIOS DEL SUPERMERCADO MERCATODOS DE LA CIUDAD DE FUSAGASUGA

FECHA: 04/03/2016

AREA: Supermercado Mercatodos Punto 1

CARGO: Administradora de Inventarios

1. Funciones que realiza

Encarga de la administración de inventarios, observar las cantidades requeridas por el almacén, encargada de solicitar mercancía en los otros puntos cuando se acaben, realizar traslado, realizar recepción, acompañar a los muchachos al cargue para verificar las cantidades.

2. De 1 a cinco su nivel de satisfacción en la empresa es:

4

3. Antecedentes

Se presentan muchos errores en la digitación de los productos, no se manejan notas de despacho ni ningún documento que certifique la mercancía que es sacada de la bodega, no existe periodicidad en la dotación, existen muy poco personal por lo cual se presenta una sobre carga laboral

4. Sugerencias

Adecuada capacitación, no hay buena relación con el punto 2 con ninguno de los tres administradores eso genera mal ambiente a veces genera que no se tenga disponibilidad inmediata de los productos por la demora, realmente es a veces preferible no tener esas mercancías aunque este punto es el que se queda con menos cantidad de productos.



ENTREVISTA

PROYECTO MONOGRAFICO

DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO APLICADO AL AREA DE INVENTARIOS DEL SUPERMERCADO MERCATODOS DE LA CIUDAD DE FUSAGASUGA

FECHA: 11/03/2016

AREA: Supermercado Mercatodos Punto 2

CARGO: Auxiliar de Almacén

1. Funciones que realiza

Cajear, empacar, poner los productos encargados en las diferentes secciones, cargar cajas, ayudar a llevar la mercancía comprada por los clientes hacia el parqueadero.

2. De 1 a cinco su nivel de satisfacción en la empresa es:

4

3. Antecedentes

Falta comunicación con un jefe quien es que mayor rango tiene en este punto más que ser estricta es muy autoritaria y en este punto es donde más renuncian los empleados, no hay incentivos, dotación deteriorada, las averías se presentan diariamente y hay que tratar de acomodar la mercancía para no asumir el costo.

4. Sugerencias

Capacitaciones acerca de atención al cliente y manejo de los productos, concientizar a todos de ser mas unidos, brindar una capacitación en el manejo de los inventarios y motivar al que mejor tenga la sección surtida.



ENTREVISTA

PROYECTO MONOGRAFICO

DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO APLICADO AL AREA DE INVENTARIOS DEL SUPERMERCADO MERCATODOS DE LA CIUDAD DE FUSAGASUGA

FECHA: 11/03/2016

AREA: Supermercado Mercatodos Punto 2

CARGO: Pasante SENA Comercio Sostenible

1. Funciones que realiza

Encargada de revisar las fechas de vencimiento, estar pendiente de la supervisión de las mercaderistas en su día de surtir, cuando realizan promociones y realizan eventos publicitarios dentro de los supermercados.

2. De 1 a cinco su nivel de satisfacción en la empresa es:

4

3. Antecedentes

Mala rotación en varios productos que se mantienen constantes y en cuanto a los que salen en gran manera no se manejan las cantidades adecuadas por ello se debe realizar impulso en otras marcas, hay que tener cuidado porque generalmente cuando las mercaderistas llegan los productos que primero entran son los primeros que salen dejan atrás lo que se presenta que muchas veces estos productos se venzan.

4. Sugerencias

Se debe realizar una adecuada inspección de los productos que surten las mercaderistas para evitar inconvenientes con productos dañados o que estas próximos a vencer.



ENTREVISTA

PROYECTO MONOGRAFICO

DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO APLICADO AL AREA DE INVENTARIOS DEL SUPERMERCADO MERCATODOS DE LA CIUDAD DE FUSAGASUGA

FECHA: 11/03/2016

AREA: Supermercado Mercatodos Punto 2

CARGO: Auxiliar de Almacén

1. Funciones que realiza

Poner los productos encargados en las diferentes secciones, cargar cajas, ayudar a llevar la mercancía comprada por los clientes hacia el parqueadero.

2. De 1 a cinco su nivel de satisfacción en la empresa es:

2

3. Antecedentes

Llevo 15 días y recibí dos días de inducción la cual fue muy básica, dentro de las funciones que me explicaron que debía de realizar pero cada día se iban aumentando, las jefes no son conscientes de nada, gritan a la gente hay una señora muy grosera como pueden exigir buen trato al cliente con la forma de ser que las caracteriza no el que más grita es el que más trabaja por su parte la administradora de inventarios es muy detallada al explicar pero de las otras señoras no tengo mucho que decir solo que no son buenas personas.

4. Sugerencias

Deberían de brindar capacitación real al trabajo, concientizar a las jefes a ser mejores personas porque es muy fácil aburrirse así y siento que los clientes tampoco están conformes con el trato por parte de ellas, en cuanto al inventario si indicaran adecuadamente el manejo no habrían problemas pues siempre se dañan cosas, ni uno sabe a veces donde encontrar la mercancía porque cuando se acaba solo dicen amontonen lo que hay.



ENTREVISTA

PROYECTO MONOGRAFICO

DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO APLICADO AL AREA DE INVENTARIOS DEL SUPERMERCADO MERCATODOS DE LA CIUDAD DE FUSAGASUGA

FECHA: 11/03/2016

AREA: Supermercado Mercatodos Punto 2

CARGO: Administradora de Inventarios

1. Funciones que realiza

Estar pendiente de los productos que se van acabando, dar traslado y recepción a los productos que ingresan al punto, estar pendiente de la mercancía en el punto 2, surtir y atención al cliente.

2. De 1 a cinco su nivel de satisfacción en la empresa es:

3

3. Antecedentes

Mala relación con administradores de este punto, mala relación con la jefe directa quien es una administradora del punto, se presentan problemas en faltantes de mercancía, problemas en agotados pues se acaban muy rápido y se debe de distribuir para los puntos, hay productos los cuales se traen muy pocas unidades y no hay posibilidad de pedir prestado a otros puntos por que también se vende bastante; no se generan traslados rápidamente, se presentan muchos problemas con mercancía a "calidad de préstamo" que luego se debe de hacer como traslado por que no la devuelven en otro punto; no se tiene claro el rol de cada persona en cuanto a sus actividades laborales; los puntos no proveen ni reservan mercancía que luego se va a requerir.

4. Sugerencias

Se deben elaborar políticas para cada uno de los almacenes en cuanto a políticas acerca del control de inventarios así habrá más responsabilidad, se debe de llevar un control de cargas por fechas, se debe de manejar en el área de inventarios una distribución adecuada de funciones, y se debe saber proveer.



ENTREVISTA

PROYECTO MONOGRAFICO

DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO APLICADO AL AREA DE INVENTARIOS DEL SUPERMERCADO MERCATODOS DE LA CIUDAD DE FUSAGASUGA

FECHA: 11/03/2016

AREA: Financiera - Contabilidad

CARGO: Auxiliar Contable- Pasante SENA Contabilidad y Finanzas

1. Funciones que realiza

Llevar los registros contables de las transacciones financieras de la empresa, elaborar comprobantes de ingreso y egreso.

2. De 1 a cinco su nivel de satisfacción en la empresa es:

4

3. Antecedentes

Fallas en el manejo contable por cambio de programa contable antes Novasoft y ahora ICG, falta organización en los archivos documentales, las facturas no se encuentran bien diligenciadas, el área de inventarios es muy desorganizada a fin de mes nunca cuadran los inventarios siempre hay que dedicarle una horario especifico entre todo el grupo contable; el recaudo de cartera se realiza a máximo 30 días y también el pago a proveedores esto es bueno, una parte bien importante de los inventarios es que muchas veces la jefe de inventarios dice que se tiene que pagar más o menos cantidad por un pedido no presta atención o se equivoca al introducir valores y luego se da cuenta del error al mirar los soportes que sería la factura.

4. Sugerencias

Mejoras en el manejo de inventarios todo se debe de realizar a través del sistema contable ICG y no a través de una planilla, capacitación y concientizar a los administradores de inventarios de la labor que realizan por lo que se debe presentar de manera adecuada, sería bueno que se presentaran informes a la gerencia acerca del comportamiento del mercado fallas bueno todo lo que abarca inventarios, capacidad al personal de inventarios lo requieren con urgencia por que siempre hay descontrol en las cantidades ingresadas.



ENTREVISTA

PROYECTO MONOGRAFICO

DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO APLICADO AL AREA DE INVENTARIOS DEL SUPERMERCADO MERCATODOS DE LA CIUDAD DE FUSAGASUGA

FECHA: 11/03/2016

AREA: Financiera - Contabilidad

CARGO: Auxiliar Contable

1. Funciones que realiza

Liquidación de impuestos, cálculo de costos y gastos, Clasificar, preparar, codificar y registrar cuentas, facturas y otros estados financieros.

2. De 1 a cinco su nivel de satisfacción en la empresa es:

3

3. Antecedentes

Sobre carga de trabajo, faltan herramientas para desempeñar con excelencia las labores asignadas; hay muy pocas licencias de software no hay organización en la documentación, se presentan dificultades en el ambiente laboral, falta de valoración del trabajo que desempeñan los empleados en sus responsabilidades; falta de capacitación al personal que labora porque cualquiera maneja el sistema lo cual produce errores en los inventarios, las personas encargadas en el área de inventarios no asumen debidamente sus responsabilidades, falta de pertenencia

4. Sugerencias

No hay incentivos

No hay dotación adecuada solo un chaleco

Organización administrativa

Organización de procesos en documentación



ENTREVISTA

PROYECTO MONOGRAFICO

DISEÑO DE UN MODELO DE CONTROL INTERNO APLICADO AL AREA DE INVENTARIOS DEL SUPERMERCADO MERCATODOS DE LA CIUDAD DE FUSAGASUGA

FECHA: 11/03/2016

AREA: Supermercado Mercatodos Punto 2

CARGO: Dirección de Talento Humano

1. Funciones que realiza

Elaboración de contratos laborales liquidación de prestaciones sociales, realiza afiliaciones a ARL salud pensión y caja de compensación familiar encargada de renovación de contratos elaboración de memorandos llamados de atención sanciones

2. De 1 a cinco su nivel de satisfacción en la empresa es:

5

3. Antecedentes

La parte administrativa solo recibe como dotación dos chalecos

4. Sugerencias

Que se seleccione de mejor manera los aprendices del Sena

ANEXO B FOTOS EVIDENCIA

Desorganización en bodegas (Elaborado por Gisele Sanabria Castro, Lina Mayerli Herrera Morales)











Mercancía Averjada por Insectos (Elaborado por Gisele Sanabria Castro- Lina Mayerli Herrera)



Báscula y Empaque de marca propia (Elaborado por Lina Mayerli Herrera Morales, Gisele Sanabria Castro)





Mercancía dañada por ruptura (Elaborado por Lina Mayerli Herrera Morales, Gisele Sanabria Castro)



Carga y Descarga (Elaborado por Lina Mayerli Herrera Morales, Gisele Sanabria Castro)





Realización de entrevistas (Elaborado por Lina Mayerli Herrera Morales, Gisele Sanabria Castro)

















26. BIBLIOGRAFIA

- Estupiñan, Rodrigo. (2006). Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales.
- Mantilla, Samuel Alberto. (2008). Control interno informe COSO.
- Perdomo, Abraham. (2004). Fundamentos del control interno.
- Blanco, Luna. (2003) Normas y procedimientos de la auditoría integral.



27. CIBERGRAFIA

- Tovar, Edgar. Auditor. Red local de conocimientos en auditoria y control interno. Recuperado de <http://www.auditool.org/blog/control-interno/939-control-interno-de-los-inventarios>
- Camacho, Elkin. (2008). Sistema de control interno para el manejo de inventario en pequeñas y medianas empresas en el municipio de Soacha con base en la herramienta Excel. Recuperado de http://repository.uniminuto.edu:8080/jspui/bitstream/10656/554/1/TTCA_CamachoAvilaYobanyElkin_08.pdf
- Villamil, Dian. (2015). La implementación del control interno de inventarios para el sector droguista de acuerdo con las normas internacionales de auditori-NIAS. Recuperado de <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13806/2/TRABAJO%20ODE%20GRADO.pdf>