



UNIVERSIDAD DE CONCEPCIÓN

CAMPUS LOS ÁNGELES

ESCUELA DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍA

DEPARTAMENTO DE GESTIÓN EMPRESARIAL

CARRERA DE AUDITORÍA.

Control interno y manual de procedimientos Minimarket Top-Ten.

Seminario para optar al Título Profesional de Contador Auditor con
Grado Académico de Licenciado en Contabilidad y Auditoría.

Seminaristas:

Paola Bravo Rivera.

Javiera Jofré Carrasco

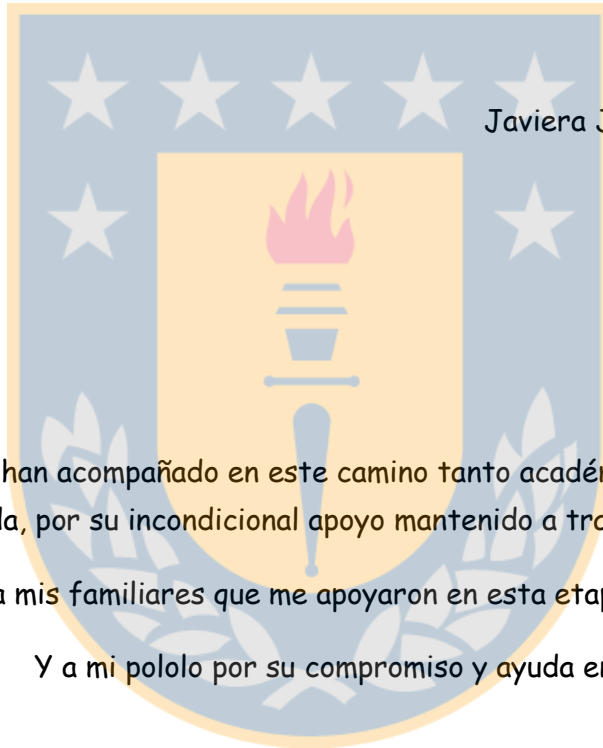
Profesor guía:

Fernán Vásquez González.

Los Ángeles, agosto 2019

Dedicatorias

Quiero dedicar este seminario a mi Madre, a mis Abuelos, a mi Pololo y familiares por el apoyo y por confiar en mis capacidades.



Javiera Jofré Carrasco.

A mis padres que me han acompañado en este camino tanto académico como de la vida, por su incondicional apoyo mantenido a través del tiempo.
Para mis familiares que me apoyaron en esta etapa universitaria
Y a mi pololo por su compromiso y ayuda en mis objetivos.

Paola Bravo Rivera.

Agradecimientos

Agradezco a Dios por regalarme la vida y la oportunidad de poder estudiar una carrera universitaria y por todas las bendiciones recibidas.

A mi Mamá que es el pilar fundamental en mi vida; gracias por siempre apoyarme y sacarme adelante a pesar de las dificultades.

A mi pololo por el apoyo y motivación durante toda esta etapa universitaria.

También quiero agradecer a todos los profesores por compartir sus conocimientos y motivarnos para culminar esta etapa.

Por último, agradezco a mis compañeras y amigas Rocío, Amparito y Paola por el apoyo mutuo y por los momentos bacanes que pasamos juntas.

Javiera Jofré Carrasco.

En estas líneas quiero agradecer a las personas que fueron parte de esta etapa;

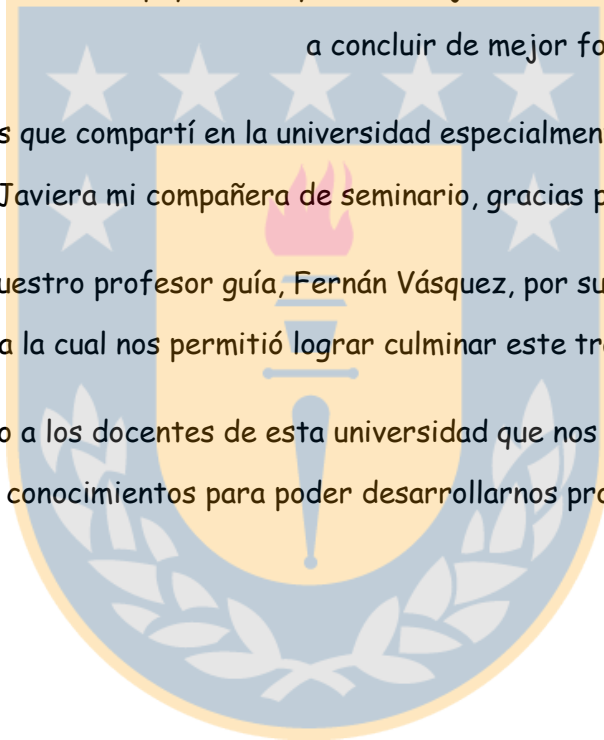
 Mi madre por su preocupación constante y cariño.

A mi pololo Andrés por su inmenso apoyo, amor y sus consejos los cuales me ayudaron
a concluir de mejor forma esta meta.

A las personas con las que compartí en la universidad especialmente a mis amigas
Rocío, Amparito y Javiera mi compañera de seminario, gracias por la paciencia.

También agradezco a nuestro profesor guía, Fernán Vásquez, por sus consejos y su
ayuda la cual nos permitió lograr culminar este trabajo de título.

Y finalizando, le agradezco a los docentes de esta universidad que nos entregaron sus
conocimientos para poder desarrollarnos profesionalmente.



Paola Bravo Rivera.

Índice Preliminar

Dedicatorias.....	1
Agradecimientos	2
Fundamentación del tema.	7
Metodología de trabajo.	7
Objetivos Generales y Específicos.	8
Generales:.....	8
 Específicos:	8
Limitaciones del alcance del trabajo.	8
1. Marco Teórico.	11
1.1 Definiciones de control interno.....	11
1.2 Clasificación del Control Interno	13
1.2.1 Control Contable.....	13
1.2.2 Control Administrativo:.....	16
1.3 Características del Control Interno.	17
1.4 Componentes del control interno.....	18
1.5 Manual de Procedimientos.	21
1.5.1 Definición.....	21
1.5.2 Importancia.....	22
1.5.3 Objetivo.....	22
1.5.4 Elementos del Manual de Procedimientos.....	22
1.6 Flujograma del procedimiento.....	24
2. Presentación de la empresa	28
2.1 Identificación de la empresa.....	28
2.2 Estructura organizacional.....	30
2.3 Departamentos de la Empresa.	31

2.3.1	Departamento Administrativo.....	31
2.3.1.1	Área de Recursos Humanos.....	31
2.3.1.2	Área de Tesorería.....	32
2.3.1.3	Área de Contabilidad.....	32
2.3.2	Departamento Comercial.....	33
2.3.2.1	Área de Compras.....	33
2.3.2.2	Área de Ventas.....	34
2.3.3	Departamento de Bodega.....	35
3.	Manual de Procedimientos Ciclo de Mercaderías.....	40
3.1	Organigrama operativo.....	40
1.2	Organigrama de Cargos.....	40
3.3	Funciones por departamentos.....	42
3.3.1	Departamento Administrativo.....	42
3.3.2	Departamento Comercial.....	45
3.3.3.	Departamento de Bodega.....	47
3.4	Descripción de Cargos y Funciones.....	49
3.4.1	Gerencia.....	49
3.4.2	Departamento Administrativo.....	51
3.4.3	Departamento Comercial.....	55
3.4.4	Departamento De Bodega.....	59
3.5	Procedimientos Ciclo de Mercaderías.....	62
3.5.1	Compra de Mercaderías.....	62
3.5.2	Diagrama de Flujo: Compra de Mercaderías.....	66
3.5.3	Ingreso de Mercadería a Bodega.....	68
3.5.4	Diagrama de Flujos: Ingreso de Mercadería a Bodega..	71
3.5.5	Almacenamiento de Mercaderías.....	73
3.5.7	Salida de Mercadería desde Bodega.....	80

3.5.8 Diagrama de Flujos: Salida de Mercadería desde Bodega.....	87
3.5.9 Venta de Mercadería.....	90
3.5.10 Diagrama de Flujos: Venta de Mercaderías.....	94
3.5.11 Toma de Inventarios Físicos.....	97
Recomendaciones.....	106
Anexos.....	111
Bibliografía.....	115



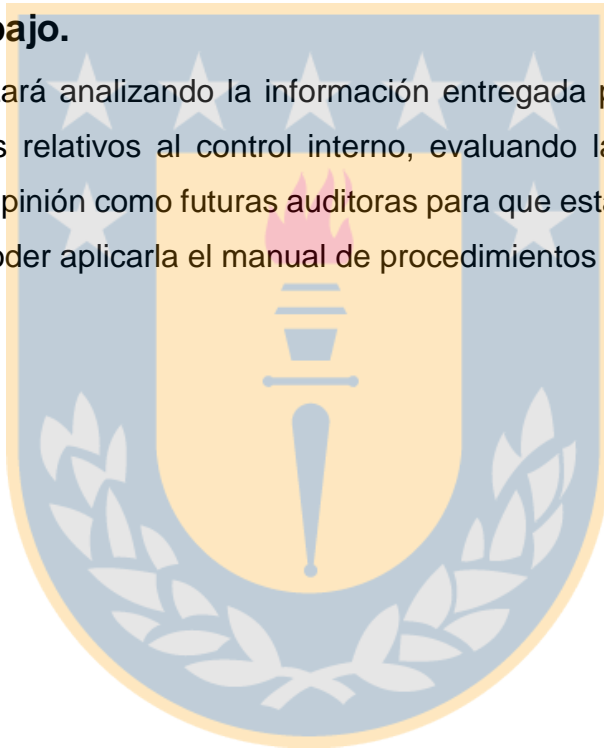
Fundamentación del tema.

Existe un gran error en las empresas ya que estas piensan, que porque son pequeñas no deben llevar un control de sus actividades diarias, esto las conlleva a realizar malas prácticas las cuales le dificultan el trabajo diario, incluso llevándolas hasta la propia quiebra. Es por eso por lo que queremos estudiar y conocer el funcionamiento interno del “MINIMARKET TOP-TEN”.

La idea es realizar un control interno y crear un manual de procedimientos para el “Ciclo de Mercaderías” y resguardo de estas.

Metodología de trabajo.

Este seminario se realizará analizando la información entregada por la empresa, aplicando conocimientos relativos al control interno, evaluando la información y poder entregar nuestra opinión como futuras auditoras para que esta la evalúe si es factible para ella y así poder aplicarla el manual de procedimientos a su negocio.



Objetivos Generales y Específicos.

Generales:

Realizar un control interno al “MINIMARKET TOP-TEN” conocer su funcionamiento interno y con esto poder crear un manual de procedimientos el cual se pueda implementar y servir de apoyo al MINIMARKET a realizar actividades diarias como la Compra, Recepción y Venta de Mercaderías; además de los procedimientos que debe seguir el Jefe de Bodega para proteger la mercadería.

Específicos:

- Crear un manual de procedimientos para el “ciclo de mercadería”
- Definir la persona encargada de cada área y su objetivo a cumplir.
- Servir como aporte a la empresa en el funcionamiento diario.
- Ayudar a la implementación del manual para que cada área de la empresa le dé su uso correcto.
- Proteger los activos de la empresa.

Limitaciones del alcance del trabajo.

Este trabajo se realizará bajo el alcance de la información que entregue la empresa y bajo los conocimientos auditivos y de control interno.

Tratando de entregar el mayor conocimiento a la empresa para que pueda realizar un adecuado control y que las actividades diarias se cumplan de manera adecuada evitando errores.

Introducción

Existe una gran variedad de empresas en el mercado chileno grandes, medianas y pequeñas las que deben competir día a día para lograr mantenerse en el mercado y estar bien posicionadas.

Para lograr esto no solamente es necesario que una empresa tenga un buen capital o el mejor producto; es sumamente importante que al momento de la conformación de esta se defina y se aplique un buen control interno, que cada persona que forma parte del capital humano conozca sus responsabilidades y objetivos. Se debe tener claro que toda gran meta, se logra con el aporte de todos en conjunto.

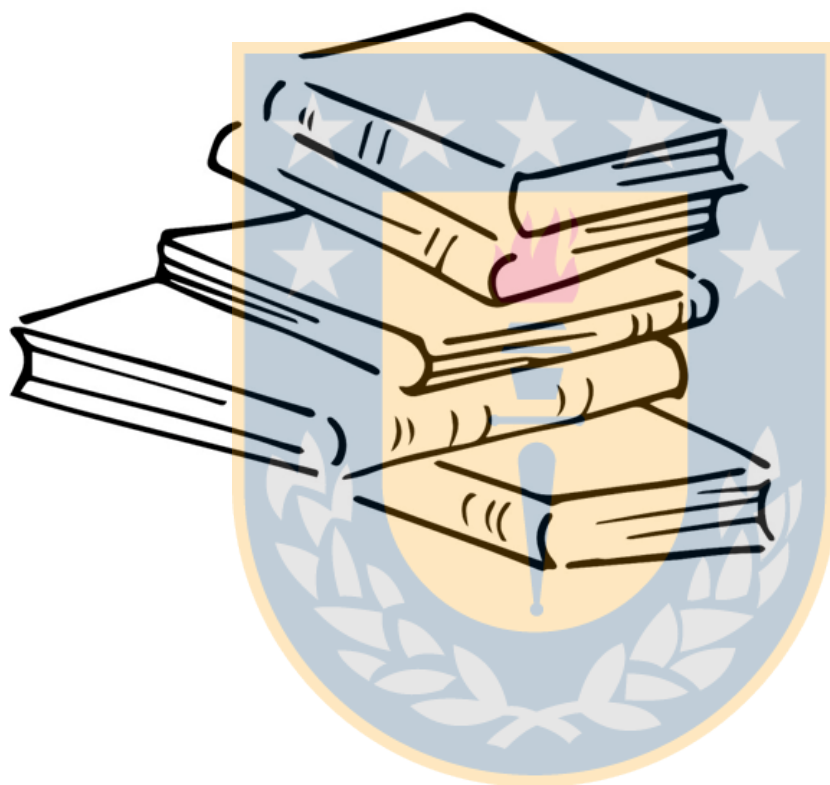
Es de suma importancia para las empresas independiente de su tamaño, que exista un control interno ya que este define funciones, responsabilidades y procedimientos para que cada persona que trabaja en la empresa pueda cumplir sus funciones de forma adecuada y evitar errores involuntarios.

Un control interno ayuda a las empresas a mantener un adecuado control y resguardo de sus activos, evitar errores ya sean contables o tributarios, un mejor manejo de información y aumento de los recursos de la empresa.

Es por lo cual el desarrollo de este seminario se llevará a cabo diseñando un sistema control interno para el MINIMARKET TOP-TEN en las distintas áreas que la componen, pero nuestro enfoque máximo será en el área de las existencias (Bodega) realizando un análisis a los procedimientos que se llevan a cabo dentro de la organización.

Capítulo I

Marco teórico



1. Marco Teórico.

1.1 Definiciones de control interno.

Existen diferentes definiciones de control interno; de acuerdo con las necesidades de cada grupo de personas que emplean este término.

El control interno tiene una aplicación en la empresa para la correcta gestión de esta, puede definirse como el plan mediante una organización establece principios, métodos y procedimientos que, coordinados y unidos entre sí, buscan proteger los recursos de la entidad, detectar fraudes y errores dentro de los diferentes procesos desarrollados en la empresa. Además, se hace parte de un proceso que debe ser ejecutado de forma conjunta por la directiva de la empresa, la gerencia y por todo el recurso humano de la misma, cuya orientación debe estar encaminada a proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten.

➤ **El Instituto de Auditores Internos (the institute of internal auditors (IIA))**

Define el control interno como cualquier acción realizada por la administración para aumentar la probabilidad de que los objetivos y las metas establecidas serán conseguidas, como resultado de una adecuada planeación, organización y dirección.

➤ **Definición de control interno según colegio de contadores de Chile A.G norma 3.**

El conjunto del sistema de controles financieros y de otro tipo, incluidos la estructura organizativa, los métodos, procedimientos y la auditoría. Con el fin de dirigir los objetivos de la entidad de una manera eficaz y eficiente; garantizando el cumplimiento de sus objetivos, protegiendo los diferentes recursos y entregando información oportuna y fiable.

➤ **Definición de control interno según, Coopers & Librand, (1997).**

Dice que es el “Proceso, efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías”: eficacia y eficiencia de las operaciones, fiabilidad de la información financiera, cumplimiento de leyes y normas que sean aplicable.

➤ **Control interno según normas COSO.**

El control interno es un proceso efectuado por la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías:

• **Eficacia y eficiencia de las operaciones:**

Se entiende por eficacia la capacidad de alcanzar las metas y/o resultados propuestos; en tanto por eficiencia debe ser interpretado como la capacidad de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, energía y tiempo.

- **Confiabilidad de la información financiera:**

Se pide que la elaboración y publicación de los estados contables sea de confiabilidad y fidedignos.

- **Cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables a la organización:**

COSO instruye su cumplimiento a fin de evitar efectos perjudiciales para la reputación de la organización, contingencias, otros eventos de pérdidas y demás consecuencias negativas.

1.2 Clasificación del Control Interno

Existen dos tipos de controles internos: contable y administrativo.

1.2.1 Control Contable

Comprende el plan de organización, métodos y procedimientos cuya misión es salvaguardar los activos y la fiabilidad de los registros financieros; debe diseñarse de tal manera que brinde la seguridad razonable de que:

- Las operaciones se realizan de acuerdo con autorizaciones de la administración.
- Las operaciones se registran debidamente para:
 - Facilitar la preparación de los estados financieros de acuerdo con las Normas Internacionales de Contabilidad.
 - Lograr salvaguardar los activos.
 - Poner a disposición información suficiente y oportuna para la toma de decisiones.

- El acceso a los activos sólo se permite de acuerdo con autorizaciones de la administración.
- La existencia contable de los bienes se compare periódicamente con la existencia física y se tomen medidas oportunas en caso de presentarse diferencias.
- El aseguramiento de la calidad de la información contable para ser utilizada como base de las decisiones que se adopten.

Los objetivos del control contable interno son:

- La integridad de la información: Que todas las operaciones efectuadas queden incluidas en los registros contables.
- La validez de la información: Que todas las operaciones registradas representan acontecimientos económicos que en verdad ocurrieron y fueron debidamente autorizados.
- La exactitud de la información: Que las operaciones se registren por su importe correcto,0 en la cuenta correspondiente y oportunamente.
- El mantenimiento de la información: Que los registros contables, una vez contabilizadas todas las operaciones, sigan reflejando los resultados y la situación financiera del negocio.
- La seguridad física: Que el acceso a los activos y a los documentos que controlan su movimiento sea solo al personal autorizado.

Los elementos del control contable interno son:

➤ **Definición de autoridad y responsabilidad:**

Las empresas deben contar con definiciones y descripciones de las obligaciones que tengan que ver con funciones contables, de recaudación, contratación, pago, alta y baja de bienes y presupuesto, ajustadas a las normas que le sean aplicables.

➤ **Segregación de deberes:**

Las funciones de operación, registro y custodia deben estar separadas, de tal manera que ningún funcionario ejerza simultáneamente tanto el control físico como el control contable y presupuestal sobre cualquier activo, pasivo y patrimonio. Las empresas deben establecer unidades de operaciones o de servicios y de contabilidad, separados y autónomas. Esto con el propósito de evitar irregularidades o fraudes.

➤ **Establecer comprobaciones internas y pruebas independientes:**

La parte de comprobación interna reside en la disposición de los controles de las transacciones para que aseguren una organización y un funcionamiento eficientes y para que ofrezcan protección contra fraudes.

Al establecer métodos y procedimientos de comprobación interna se tendrá en cuenta lo siguiente:

- La comprobación se basa en la revisión o el control cruzado de las transacciones a través del trabajo normal de otro funcionario o grupo.
- Los métodos y procedimientos deben incluir los procesos de comprobaciones rutinarias manuales o sistematizadas y la obtención independiente de informaciones de control, contra la cual pueden comprobarse las transacciones detalladas.

- Los mecanismos de comprobación interna son independientes de la función de asistencia y asesoramiento a través de la evaluación permanente del control interno por parte de la auditoría interna.

1.2.2 Control Administrativo:

El control administrativo está orientado a las políticas administrativas, métodos y procedimientos que están relacionados con el debido acatamiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la adhesión a las políticas en los niveles de dirección y administración.

El control administrativo interno debe incluir análisis, estadísticas, informes de actuación, programas de entrenamiento del personal y controles de calidad de productos o servicios.

Objetivos del control interno

El diseño, el desarrollo, la revisión permanente y el fortalecimiento del Control Interno es fundamental para el logro de los siguientes objetivos:

- Garantizar la eficacia y la eficiencia en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión de la organización.
- Velar porque todas las actividades y recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organización
- Asegurar que los registros y la información generada como producto de las actividades realizadas por la organización, sean elaborados y presentados de manera oportuna y que dicha información sea confiable.

- Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, así como también detectar y corregir errores que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
- Garantizar que el Sistema de Control Interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
- Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los puedan afectar.

Los elementos del control administrativo interno son:

- Desarrollo y mantenimiento de una línea funcional de autoridad.
- Clara definición de funciones y responsabilidades.
- Un mecanismo de comprobación interna en la estructura de operación con el fin de proveer un funcionamiento eficiente y la máxima protección contra fraudes, despilfarros, abusos, errores e irregularidades.
- El mantenimiento, dentro de la organización, de la actividad de evaluación independiente, representada por la auditoría interna, encargada de revisar políticas, disposiciones legales y reglamentarias, prácticas financieras y operaciones en general como un servicio constructivo y de protección para los niveles de dirección y administración.

1.3 Características del Control Interno.

Las principales características son las siguientes:

- Está conformado por los sistemas contables, financieros, de planeación, verificación, información y operacionales de la respectiva organización.

- Corresponde a la máxima autoridad de la organización la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el Sistema de Control Interno, que debe adecuarse a la naturaleza, la estructura, las características y la misión de la organización.
- La auditoría interna, o a quien designe la máxima autoridad, es la encargada de evaluar forma independiente la eficiencia, efectividad, aplicabilidad y actualidad del sistema de control interno de la organización y proponer a la máxima autoridad de la empresa las recomendaciones para mejorarlo o actualizarlo.
- El control interno es inherente al desarrollo de las actividades de la organización.
- Debe diseñarse para prevenir errores y fraudes.
- Los mecanismos de control se deben encontrar en la redacción de todas las normas de la organización.
- La ausencia del control interno es una de las causas de las desorientaciones en las organizaciones.

1.4 Componentes del control interno.

El control interno consta de cinco componentes relacionados entre sí, los mismos que se derivan de la manera como la administración dirige un negocio, y están integrados en el proceso de administración. Los 5 componentes son:



1.4.1 Ambiente de control:

Este establece la atmósfera o carácter de una organización, influyendo en la conciencia de control del personal. Es fundamental de todos los demás componentes del sistema de control interno, otorgando ordenamiento y estructura al sistema.

Se deben considerar diferentes factores como:

- La integridad y valores éticos.
- La autoridad y responsabilidad.
- Estructura organizacional.
- Políticas del personal.
- Clima de confianza en el trabajo.
- Responsabilidad.

1.4.2 Evaluación de riesgo:

Cada entidad se enfrenta a diferentes riesgos internos y externos que deben ser evaluados. la evaluación de riesgo consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos de la organización, lo cual sirve de base para determinar la forma en que ellos deben ser gestionados.

Elementos que forman parte de la evaluación de riesgos son:

- Los objetivos deben ser establecidos y comunicados.
- Identificación de los riesgos internos y externos.
- Los planes deben incluir objetivos e indicadores de rendimiento.
- Evaluación del medio ambiente interno y externo.

1.4.3 Información y comunicación:

La información pertinente debe ser informada, recopilada y comunicada en una forma y espacio de tiempo tales, que permiten cumplir a cada funcionario con sus responsabilidades.

En las organizaciones debe existir una comunicación eficaz en un sentido amplio, que fluya en todas las direcciones a través de todos los ámbitos de la entidad, de arriba hacia abajo y viceversa, se debe comunicar en forma clara las responsabilidades de cada funcionario dentro del sistema de control interno implementado; los funcionarios tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de control interno y como las actividades individuales están relacionadas con el trabajo del resto.

Las normas que integran la información y comunicación son:

- Información y responsabilidad.
- Contenido y flujo de la información.
- Calidad de la información.
- Flexibilidad del cambio.
- El sistema de información.

1.4.4 Actividades de control:

Estas consisten en las políticas, procedimientos, técnicas, prácticas y mecanismos que permiten a la dirección administrar los riesgos identificados durante el proceso de evaluación de riesgos y asegurar que se lleven a cabo los lineamientos.

Las actividades de control se realizan a través de toda organización, en todos los niveles y en todas las funciones. ellas incluyen un rango amplio de actividades: aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, examen de eficiencia de las operaciones, seguridad de los activos y segregación de funciones.

1.4.5 Supervisión y monitoreo.

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que verifique el desempeño del sistema de control interno en el transcurso del tiempo.

Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas, o una combinación de ambas cosas durante la ejecución de actividades y procesos.

Elementos de la supervisión y monitoreo:

- Evaluación del sistema de control interno.
- Eficacia del sistema de control interno.
- Auditorias del sistema de control interno.
- Tratamiento de las deficiencias detectadas

1.5 Manual de Procedimientos.

1.5.1 Definición.

El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización, dando un método para el manejo de los recursos de la entidad ya sea a nivel corporativo o a nivel operativo, haciendo con este que las labores que se realizan en una empresa tengan un orden y secuencia lógica para la realización de las distintas tareas que se deberían cumplir en la organización, llevándolos de esta forma a ser más eficientes y eficaces.

1.5.2 Importancia.

El Manual de Procedimientos es de suma importancia en el actuar de las empresas, ya que contiene la información necesaria para llevar a cabo de manera precisa y secuencial, las tareas y actividades operativas que son asignadas a cada una de las unidades administrativas, de la misma forma determina la responsabilidad e identifica los mecanismos básicos para la instrumentación y el adecuado desarrollo, con el propósito de garantizar y unificar los criterios básicos para el análisis de los procedimientos que realicen las distintas unidades administrativas de la empresa, señalando lo que se pretende obtener con la ejecución de los mismos.

1.5.3 Objetivo

El objetivo principal de un Manual de Procedimientos es determinar las actividades que se deben realizar dentro de la empresa para la consecución de los objetivos para los cuales fue creada y a su vez detectar cuales se requieren implementar, modificar o desechar tomando como base de análisis las actividades de los puestos creados para la consecución de dicho objetivo.

1.5.4 Elementos del Manual de Procedimientos.

➤ **Organigrama.**

Se presenta en forma de diagrama, las líneas de autoridad y responsabilidades, siendo diferenciadas las funciones de operaciones y custodia.

➤ **Manual de cargos y funciones.**

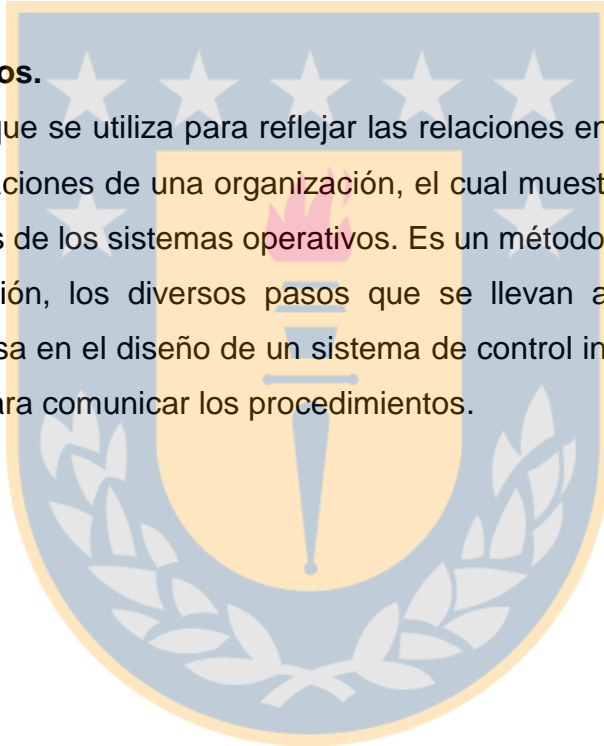
Para cada trabajador de la organización debe existir una descripción por escrito de las tareas a cumplir, autoridad y responsabilidad que le confiere su posición dentro de la empresa.

➤ **Manual de políticas y procedimientos.**

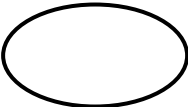


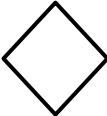
Es una de las maneras para dar a conocer las directrices de la administración. El manual de políticas y procedimientos se clasifica en secciones de acuerdo con las divisiones y operaciones de la empresa.



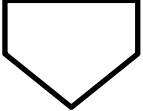



➤ **Diagrama de flujos.**

Es un método que se utiliza para reflejar las relaciones entre las diversas funciones y operaciones de una organización, el cual muestra gráficamente las interrelaciones de los sistemas operativos. Es un método para mostrar el flujo de información, los diversos pasos que se llevan a cabo, es una herramienta valiosa en el diseño de un sistema de control interno, así como mecanismo útil para comunicar los procedimientos.



1.6 Flujograma del procedimiento

Símbolo	Nombre	Función
	Inicio o fin.	Iniciación o terminación del procedimiento al interior del símbolo.
	Funcionario responsable-dependencia.	En la parte superior nombre del cargo y del responsable de la ejecución de la actividad. En la parte inferior el nombre de la dependencia a la que pertenece.
	Descripción de la actividad.	Se describe en forma literal la operación a ejecutar.
	Decisión.	Pregunta breve sobre la cual se toma alguna decisión.

	<p>Archivo</p>	<p>Archivo de documentos.</p>
	<p>Conector</p>	<p>Representa la conexión o enlace de un parte del diagrama del flujo con otra parte lejana del mismo.</p>
	<p>Conector de fin de página</p>	<p>Utilizado para indicar que el procedimiento continúa en la página siguiente.</p>
	<p>Flecha indicadora de frecuencia</p>	<p>Se utiliza para indicar la continuidad de las actividades dentro del procedimiento.</p>
	<p>Documento</p>	<p>Para indicar por ejemplo un pedido, factura, recibo, etc.</p>
	<p>Bloque de documentos</p>	<p>Para indicar copias múltiples.</p>

Capítulo II

Descripción de Áreas y Funciones

“Minimarket Top-Ten”



Introducción

En este capítulo se dará a conocer la organización interna del Minimarket Top-Ten el cual se estudiará para verificar si es que existe un adecuado control interno. Dando a conocer su historia, sus representantes, los trabajadores, las áreas en que se divide la empresa, su funcionamiento y cómo se manejan en el comercio.

El control interno comprende el plan de organización y el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una organización para proteger sus recursos, verificar la exactitud y veracidad de su información financiera y administrativa, promover la eficiencia en las operaciones, estimular la observación de las políticas prescritas y lograr el cumplimiento de las metas y objetivos programados. Esto nos permite percibir lo esencial que es un control interno en las empresas independiente de su tamaño y rubro siempre debe existir algún tipo control interno por más informal y pequeño que este sea.

Es por lo que se definirá una estructura de control interno enfocado en el área de las existencias (bodega) que es un área que se encuentra directamente relacionada con lo primordial del negocio que son las compras y ventas.

Dada estas circunstancias si existe una falencia de control en esta área, esto provocará que los demás procesos no funcionan de forma correcta, por lo cual, se producirán errores como sobre stock de mercadería o faltante, productos en mal estado, faltante o sobrante de dinero si no se lleva un control de las mercaderías.

2. Presentación de la empresa

2.1 Identificación de la empresa

Razón social : Marianela Carmen Guajardo Pincheira.
R.U.T : 11.577.404-2
Nombre de fantasía: "Top-Ten"
Dirección : Los Mañíos, San Lorencito #23 - Quilleco
Rubro : Minimarket y alcoholes.
Tipo de empresa : Comercial.

El local comercial Top-Ten, es una empresa que se formó hace veinte años por el matrimonio Contreras-Guajardo dada las necesidades del entorno, ya que se localiza en la población San Lorencito, un pueblo ubicado en la comuna de Quilleco región del Biobío; a 45 kilómetros de la ciudad de Los Ángeles.

En esos años la escasez de trabajo era notoria y en un pueblo distanciado de la ciudad de Los Ángeles donde se puede encontrar un número mayor de oportunidades para trabajar y poder abastecerse de los insumos necesarios para el uso diario de hogar; es por lo cual el matrimonio Contreras-Guajardo toman la decisión de emprender con un negocio el cual les lograra dar sustento como familia y así también entregar productos de fácil acceso a la comunidad.

En la actualidad el Minimarket Top-Ten es un negocio el cual ha podido permanecer en el tiempo pasando de ser un pequeño negocio solo conformado por el matrimonio y vendiendo cosas básicas, a lograr tener dos trabajadores con contrato y a vender de lo más práctico a lo que menos se espera encontrar en un

negocio de un pueblo pequeño, este Minimarket se encuentra muy bien consolidado en su comunidad sirviendo de gran ayuda para las necesidades diarias de sus vecinos y siendo bien querido y catalogado por ellos.

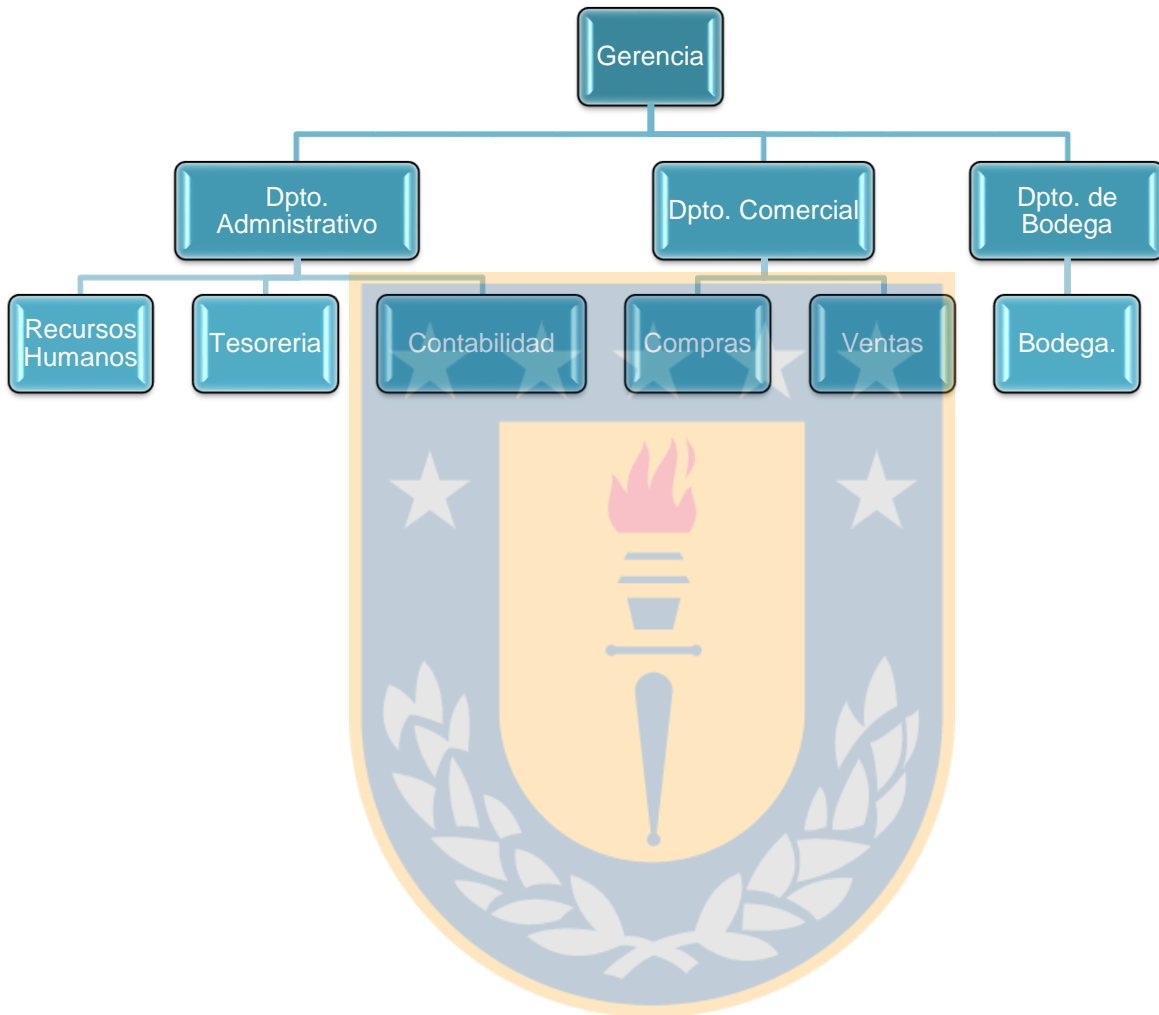
El Minimarket Top-Ten es una empresa dedicada a la venta de productos para el hogar de todo tipo como:

- Productos alimenticios (arroz, fideos, legumbres, azúcar, sal, atún, huevos etc.)
- Producto de limpieza e higiene personal.
- Frutas y verduras.
- Productos bebestibles (bebidas, jugos, aguas minerales, etc.)
- Embutidos (cecinas, paté, vienesas, etc.)
- Golosinas
- Artículos de librería.
- Accesorios.
- Artículos de botiquín.
- Productos congelados.

Equipos y Mobiliarios Minimarket Top-Ten.

- Equipos de refrigeración y congeladoras.
- Exhibidores.
- Rebanadora de embutidos
- Caja registradora.
- Básculas.
- Estantes y anaqueles.

2.2 Estructura organizacional.



2.3 Departamentos de la Empresa.

2.3.1 Departamento Administrativo.

Este departamento tiene la responsabilidad de planear, organizar, coordinar, dirigir, controlar y evaluar el funcionamiento de la administración interna y financiera de la empresa.

Las áreas de Recursos Humanos, Tesorería y Contabilidad dependen de este departamento el cual debe preocuparse por el correcto funcionamiento de estas áreas.

Funciones y Responsabilidades del Departamento Administrativo:

- Recepción de facturas.
- Control de movimientos (salidas y entradas) de dinero.
- Búsqueda de financiamiento.
- Búsqueda de personal capacitado.
- Gestión de presupuestos.

2.3.1.1 Área de Recursos Humanos.

Es el área que se encarga de la selección, contratación y formación del personal que es necesario para la realización de las funciones dentro de la empresa.

Funciones y Responsabilidades del Área de Recursos Humanos.

- Selección y contratación.
- Seguimiento y formación permanente.
- Creación de canales de comunicación.
- Motivar al personal.

2.3.1.2 Área de Tesorería

Es el área de una empresa en la cual se organizan y gestionan todas las acciones relacionadas con operaciones de flujo monetario o flujo de caja.

Funciones y Responsabilidades del Área de Tesorería.

- Gestión de cobro y pagos.
- Realización de seguimiento de presupuestos de tesorería.
- Seleccionar orígenes de financiación y tomar decisiones de inversión.
- Pago de remuneraciones.

2.3.1.3 Área de Contabilidad

Es el área que se encarga de instrumentar y operar las políticas, normas, sistemas y procedimientos necesarios para garantizar la exactitud y seguridad en la captación y registro de las operaciones financieras, presupuestales y de consecución de metas en la entidad, con el fin de entregar información que ayude a la empresa en la toma de decisiones.

Funciones y Responsabilidades del Área de Contabilidad:

- Planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades relativas a la gestión del departamento.
- Registro de operaciones contables según a las normas legales.
- Asegurar el cumplimiento de los procesos internos en materia contable, fiscal, administrativa, comercial, etc.
- Garantizar el correcto archivo de los documentos contables, tributarios Y fiscales.
- Supervisar, formar, optimizar el personal bajo su dependencia o mando.

2.3.2 Departamento Comercial.

Este departamento es el encargado de crear planes de acción general a corto y largo plazo. Tiene la responsabilidad de realizar estudios de mercado, el cual, ayuda a conocer las necesidades de los consumidores y encontrar proveedores óptimos para el negocio.

Funciones y Responsabilidades del Departamento Comercial.

- Presupuesto de ventas.
- Fijación de márgenes y precios.
- Análisis de ciclo de productos.
- Agilizar la rotación de stock.
- Elaborar estrategias de captación y fidelización de clientes.

Las áreas de compras y ventas se encuentran bajo la responsabilidad y supervisión del departamento comercial.

2.3.2.1 Área de Compras

Debe encargarse de realizar de forma eficiente la adquisición de productos necesarios para las operaciones comerciales. De tal manera que es responsable que todos los productos se encuentren a tiempo en el almacén y al menor costo posible.

Para lograr esto el área de compras debe ser capaz de tener una buena relación con los proveedores para negociar el mejor precio, además, debe mantener un adecuado aprovisionamiento de los productos en bodega y así poder controlar los niveles de inventario para lograr un abastecimiento de forma eficiente.

Funciones y Responsabilidades del Área de Compras:

- Búsqueda de proveedores.
- Negociación con proveedores.
- Gestión de pedido de productos.
- Minimizar los costos de compra.
- Tener información actualizada del stock de productos.
- Mantener al mínimo los inventarios para que no se produzca sobre o faltante de stock.

2.3.2.2 Área de Ventas

Debe dirigir la distribución, la entrega de los productos y manejar una estrategia para la venta. Su función es maximizar, satisfacer y motivar al consumidor para elevar la rentabilidad de la empresa incrementando su participación en el mercado.

Funciones y Responsabilidades del Área de Ventas:

- Elaborar pronósticos de ventas.
- Establecer precios.
- Identificar zonas problemáticas.
- Realizar promociones de ventas.
- Llevar un control de las ventas.

Sala de ventas Minimarket Top-Ten.



2.3.3 Departamento de Bodega.

Este departamento es el encargado de planear, organizar y maximizar todos los recursos que están disponibles. Debe mantener una comunicación constante, directa y fiable con todos los departamentos para lograr los objetivos de manera óptima y precisa.

El departamento de operaciones tiene bajo su responsabilidad el área de bodega (existencias) esta área es la encargada de la recepción, almacenamiento y movimientos dentro de un mismo recinto, debe actuar de forma óptima para que el abastecimiento y la distribución física sean de forma rápida y eficiente.

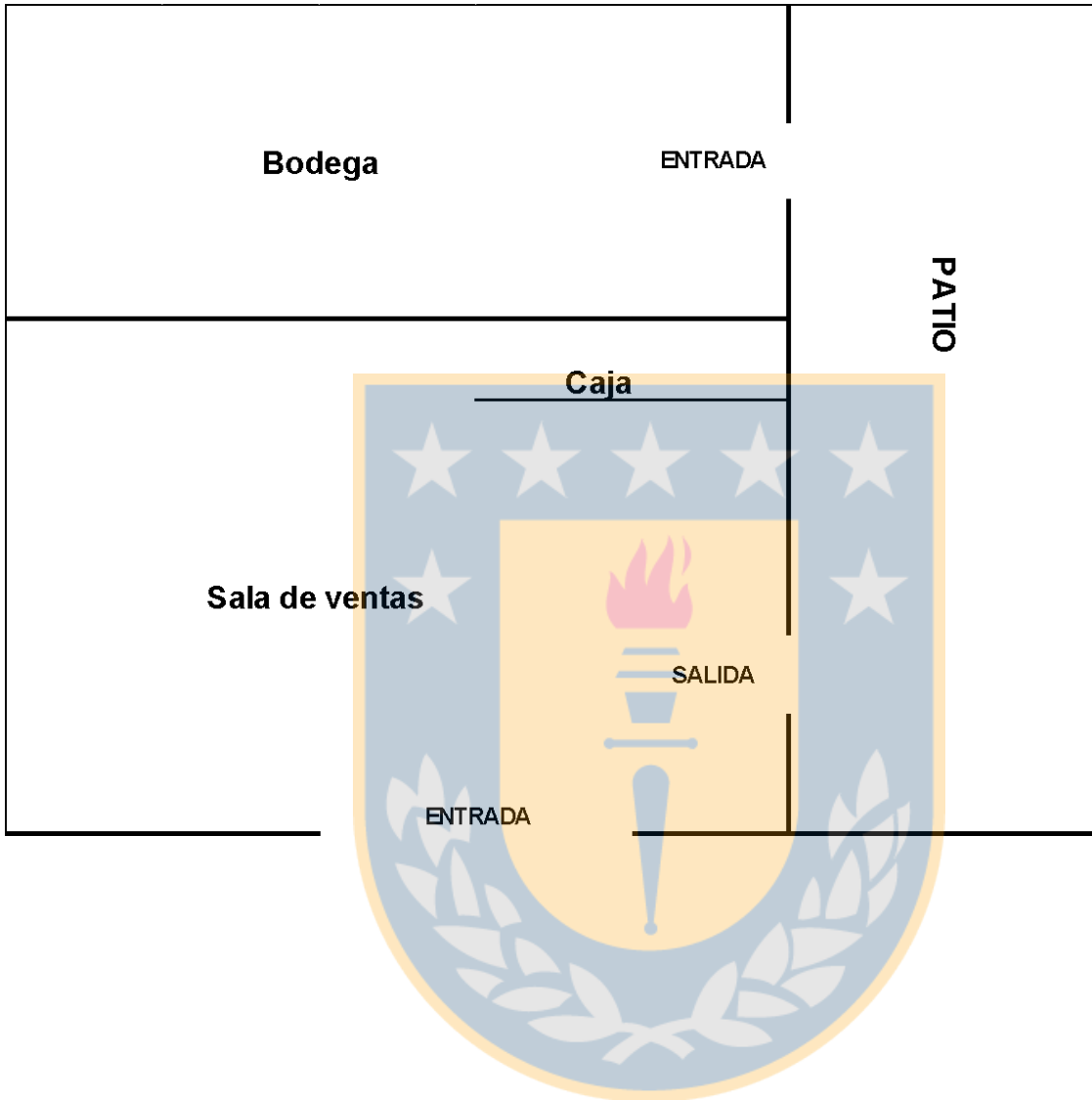
Funciones y Responsabilidades del Área de Bodega.

- Recepción y protección de los productos.
- Proporcionar información sobre las entradas y salidas de productos.
- Llevar registros necesarios para el control de los productos.
- Mantener la bodega limpia y ordenada,
- Tener conocimiento sobre la cantidad de productos que se pueden almacenar.
- Verificar la rotación adecuada de los productos por fecha de antigüedad.
- Distribuir adecuadamente los productos para lograr eficiencia en el espacio y hacer más ágil la salida.
- Clasificar los productos por peso, cantidad, demanda y fragilidad.
- Realizar mensualmente inventarios físicos.

Bodega Minimarket Top-Ten.



Descripción Minimarket Top-Ten.



Capítulo III

Establecimiento de Funciones, Políticas,
Objetivos, Procedimientos y Diagrama de
Flujo para el Ciclo de Mercaderías



Introducción

Un manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

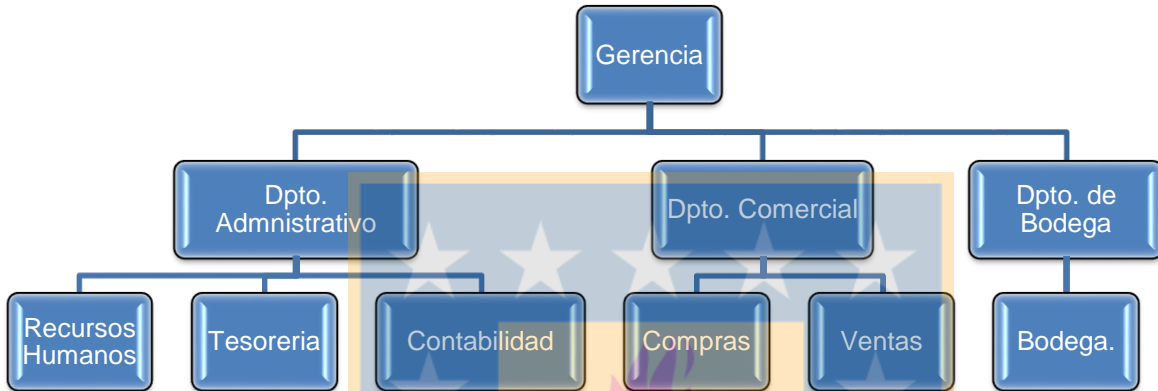
Los manuales de procedimientos son consignados, metódicamente tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la empresa. Además, con los manuales puede hacerse un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades anteriormente programadas en orden lógico y en un tiempo definido.

Este manual permite conocer el funcionamiento interno de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución. sirve para análisis o revisión de los procedimientos de un sistema, para informar y controlar el cumplimiento de las rutinas de trabajo y evitar su alteración.

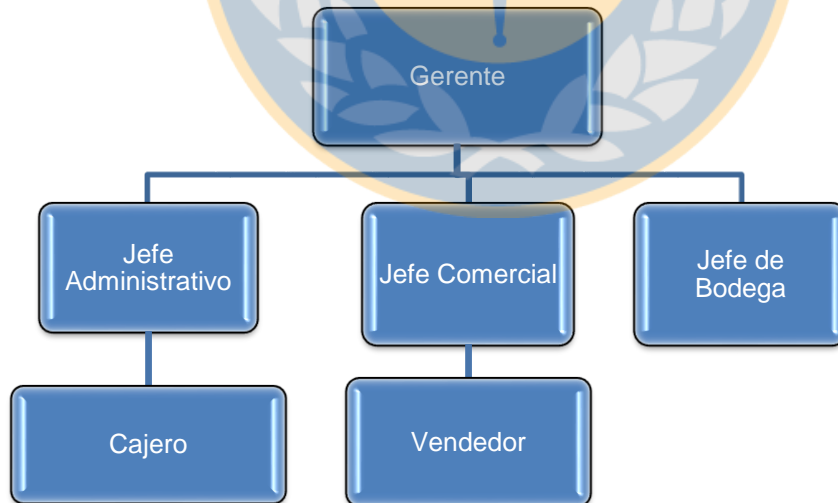
Es por lo cual se realizará un manual de procedimientos para el “Ciclo de Mercaderías” se definirán los departamentos, cargos, funciones y Procedimientos convenientes para el Minimarket Top-Ten.

3. Manual de Procedimientos Ciclo de Mercaderías.

3.1 Organigrama operativo.



1.2 Organigrama de Cargos.



Descripción de Funciones por Departamentos



3.3 Funciones por departamentos

3.3.1 Departamento Administrativo

Área de Recursos Humanos Departamento administrativo
<p>Objetivo</p> <p>Contribuir al éxito de la empresa y para esto tiene que proveer, mantener y desarrollar un recurso humano altamente calificado y motivado para alcanzar los objetivos de la institución a través de la aplicación de programas eficientes de administración de recursos humanos, así como velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos vigentes, en materia de competencia.</p>
<p>Funciones</p> <ul style="list-style-type: none">➤ Reclutamiento y selección del personal.➤ Capacitación y desarrollo del personal.➤ Prevención de riesgos.➤ Mantener una buena relación laboral de los empleados y con los empleados.➤ Control y evaluación del desempeño de los trabajadores.➤ Compensaciones y beneficios de los trabajadores.➤ Preocuparse por la higiene y seguridad del trabajador.➤ Gestionar contratos, remuneraciones, liquidaciones y finiquitos.

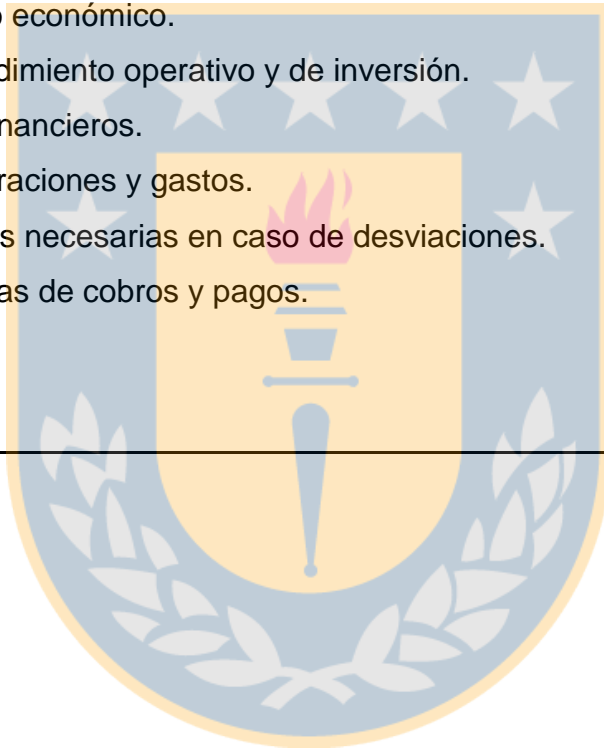
Área de Tesorería
Departamento administrativo

Objetivo:

Gestionar el flujo monetario a través de la ejecución de cobros y pagos y la administración de la caja y cuentas bancarias y garantizar de manera eficiente las actividades de custodia, control y desembolso de fondos y valores.

Funciones:

- Optimizar el ciclo económico.
- Maximizar el rendimiento operativo y de inversión.
- Reducir costos financieros.
- Pago de remuneraciones y gastos.
- Toma de medidas necesarias en caso de desviaciones.
- Diseño de políticas de cobros y pagos.



Área de Contabilidad
Departamento administrativo

Objetivo:

Proporcionar información de hechos económicos, financieros y sociales suscitados en la empresa; de forma continua, ordenada y sistemática, sobre la marcha y/o desenvolvimiento de la misma, con relación a sus metas y objetivos trazados.

Funciones:

- Registrar todas las operaciones de ingresos y salidas, sistematizados por áreas y departamentos.
- Determinar las utilidades o pérdidas obtenidas al finalizar el ciclo económico.
- Preparar, tramitar y elaborar las declaraciones de carácter fiscal como: declaración de renta, tramitar devolución de IVA, declarar ingresos y patrimonio.
- Elaborar, analizar y consolidar los estados financieros de la empresa.

3.3.2 Departamento Comercial

Área de Compras Departamento Comercial	
Objetivo:	Se encargará de realizar de forma eficiente la adquisición de productos para las operaciones comerciales, siendo responsable de que los productos estén a tiempo en el almacén y al menor costo posible.
Funciones:	<ul style="list-style-type: none">➤ Búsqueda de proveedores.➤ Negociación con proveedores➤ gestión de pedido de productos.➤ Minimizar los costos de compra.➤ Tener información actualizada del stock de productos.➤ Mantener al mínimo los inventarios para que no se produzca sobre o faltante de stock.

Área de Ventas
Departamento Comercial

Objetivo:

Debe dirigir la distribución, la entrega de los productos y manejar una estrategia para la venta.

Funciones:

- Establecer objetivos realistas sobre la venta de sus productos.
- Maximizar, satisfacer y motivar al consumidor para elevar la rentabilidad de la empresa.
- Promociones de venta y publicidad.
- El departamento de ventas debe estudiar al detalle las preferencias del cliente.



3.3.3. Departamento de Bodega

Área de Bodega Departamento Comercial
Objetivo: Esta área debe encargarse de la recepción, almacenamiento y movimientos dentro de un mismo recinto. debe actuar de forma óptima para que el abastecimiento y la distribución física sean de forma rápida y eficiente.
Funciones: <ul style="list-style-type: none">➤ Recepción y protección de los productos.➤ Proporcionar información sobre las entradas y salidas de productos.➤ Mantener un registro detallado con el nombre del producto, fecha de entrada, peso, cantidad demanda y fragilidad.➤ Las existencias físicas deben almacenarse de manera ordenada y sistemática a fin de facilitar su ubicación, despacho y recuento selectivo.➤ Cada salida de producto debe ir acompañado de la respectiva.➤ Solicitud de pedido y además de una hoja de salida de mercaderías.➤ Tener conocimientos sobre la cantidad de productos que se pueden almacenar.➤ Verificar la rotación de los productos por fecha de antigüedad.➤ Realizar mensualmente toma de inventarios físicos.

Descripción de Cargos y Funciones



3.4 Descripción de Cargos y Funciones

3.4.1 Gerencia

MANUAL DE CARGOS Gerencia	
CARGO: Gerente General	
OBJETIVO: Planificar las actividades de la unidad bajo su responsabilidad. controlando coordinando, dirigiendo y supervisando el correcto funcionamiento de todas las áreas del negocio.	
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none">➤ Planificar los objetivos generales y específicos de la empresa a corto y largo plazo.➤ Dirigir a la empresa, tomar decisiones, supervisar y ser un líder dentro de la empresa.➤ Revisar las actividades planificadas comparándolas con lo realizado y detectar las desviaciones, falencias y diferencias.➤ Tomar decisiones en forma oportuna y adecuada.➤ Verificar en forma permanente la situación de la empresa.	
RESPONSABILIDADES: <ul style="list-style-type: none">➤ Mantener los recursos financieros de la empresa, buscar recursos financieros e inversiones.➤ Supervisar el personal a su cargo.➤ Debe tomar decisiones en forma oportuna.	

CONOCIMIENTOS:

- Debe tener conocimientos administrativos y contables (Ingeniero comercial, Ingeniero en administración de empresas o contador auditor).

HABILIDADES:

- Ser responsable y puntual.
- Tener capacidad para liderar.
- Saber trabajar en equipo.
- Ser capaz de tomar decisiones en momentos críticos.
- Ser capaz de adaptarse.
- Ser capaz de poder negociar la opción más conveniente para la empresa.
- Tener habilidades blandas.
- Ser creativo y tener iniciativa.
- Poseer pensamiento crítico.



3.4.2 Departamento Administrativo

MANUAL DE CARGOS Departamento Administrativo	
CARGO: Jefe Administrativo.	
OBJETIVO: Planificar y controlar los requerimientos en las áreas de finanzas, recursos humanos, tesorería y contabilidad. Proporcionar información, con el fin de contribuir el funcionamiento sistemático, optimizando los recursos y asesorar a la gerencia en la toma de decisiones.	
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none">➤ Mantener y controlar el funcionamiento de las tareas de orden financiero, administrativo y de recursos humanos.➤ Evaluar la situación financiera de proyectos, a fin de apoyar a gerencia en la toma de decisiones.➤ Gestionar la contratación de personal.➤ Realizar pago de sueldos y gastos.➤ Supervisar el área financiera de la empresa, que los recursos se estén utilizando de manera eficiente.➤ Controlar las salidas y entradas de dinero.	

RESPONSABILIDADES:

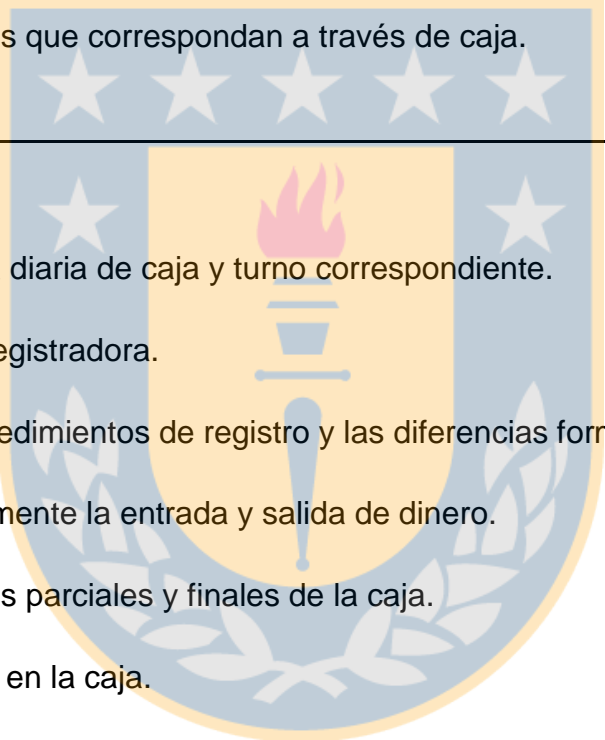
- Supervisar el personal a su cargo.
- Tomar decisiones claves.
- Planear, supervisar, coordinar, controlar y optimizar el desarrollo de todos los proyectos, programas y actividades relacionadas con la administración de recursos humanos, financiero y contable, con el fin de garantizar el cumplimiento de las metas propuestas.

CONOCIMIENTOS:

- Debe tener conocimientos administrativos (Ingeniero en administración de empresas o técnico en administración de empresas).

HABILIDADES:

- Responsabilidad y puntualidad.
- Ser capaz de tomar decisiones en momentos críticos.
- Ser capaz de liderar.
- Ser capaz de trabajar en equipo.
- Tener habilidades blandas.
- Poseer pensamiento crítico.
- Ser creativo y tener iniciativa.
- Capacidad para negociar y planificar.

MANUAL DE CARGOS Departamento administrativo	
CARGO: Cajero (a).	
OBJETIVO: Garantizar las operaciones de una unidad de caja, efectuando actividades de recepción, entrega y custodia de dinero en efectivo, cheques, giros y demás documentos de valor, a fin de lograr la recaudación de ingresos a la empresa y la cancelación de los pagos que correspondan a través de caja.	
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none">➤ Efectuar apertura diaria de caja y turno correspondiente.➤ Manejar la caja registradora.➤ Conocer los procedimientos de registro y las diferencias formas de pago.➤ Registrar directamente la entrada y salida de dinero.➤ Realizar los cortes parciales y finales de la caja.➤ Atiende al cliente en la caja.➤ Reconoce y detecta billetes falsos.	

RESPONSABILIDADES:

- Procesar los pagos con las tarjetas de débito/crédito apropiadamente.
- Entregar el cambio correcto cuando sea necesario.
- Aplica las técnicas y procesos de venta para atención al cliente y realizar ventas efectivas.
- Identifica necesidades y proponer soluciones, a las solicitudes de los clientes.

CONOCIMIENTOS:

- Conocimiento sólido de las bases de matemáticas y debe ser capaz de hacerlo de manera rápida y competente.

HABILIDADES:

- Habilidades comunicativas.
- Agilidad para contar con rapidez grandes cantidades de billetes y monedas.
- Experiencia en el manejo y revisión de billetes, documentos y otros valores que se reciben de los clientes, así como la entrega de los cambios, ya que esto puede significar una pérdida económica importante para la empresa.
- Agilidad en el manejo de teclado numérico.
- Responsabilidad, honestidad y respeto.

3.4.3 Departamento Comercial

MANUAL DE CARGOS Departamento Comercial	
CARGO: Jefe Comercial.	
OBJETIVO: Coordinar las actividades de compras y ventas, los planes de comercialización, a fin de lograr el posicionamiento de la empresa, en base a políticas establecidas para la adquisición negociación, promoción, distribución y venta de productos y servicios a fin de lograr los objetivos de compra y venta.	
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none">➤ Fijar precios, porcentajes de descuento, plazos de entrega, promociones de ventas, métodos de venta y los incentivos de campañas promocionales.➤ Realizar investigación de mercado para conocer las necesidades de los consumidores➤ Establecer canales de ventas➤ Captación de clientes nuevos.➤ Diseñar estrategias de venta.➤ Gestionar y controlar el proceso de compra.➤ Realizar negociación con proveedores en cuento a precio, calidad y cantidad.➤ Solicitar cambios de productos defectuosos con proveedores.	

RESPONSABILIDADES:

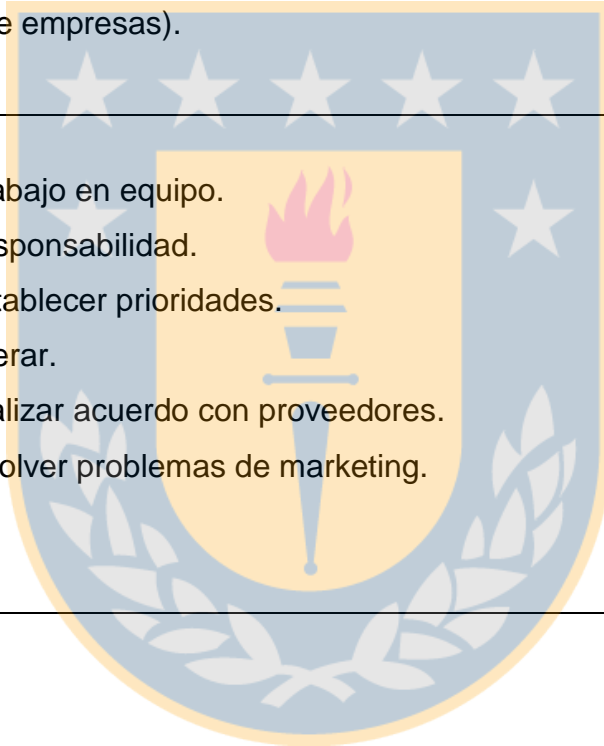
- Tomar decisiones para el funcionamiento óptimo del departamento y complementar en la toma de decisiones a los demás departamentos.
- Reclutar, seleccionar y formar al personal de ventas.
- Establecer políticas para las compras y ventas.

CONOCIMIENTOS:

- Debe tener conocimientos en compras y ventas (Ingeniero o técnico en administración de empresas).

HABILIDADES:

- Capacidad de trabajo en equipo.
- Puntualidad y responsabilidad.
- Ser capaz de establecer prioridades.
- Ser capaz de liderar.
- Ser capaz de realizar acuerdo con proveedores.
- ser capaz de resolver problemas de marketing.



MANUAL DE CARGOS Departamento Comercial
CARGO: Vendedor (a).
OBJETIVO: Retener a los clientes actuales, captar nuevos clientes, lograr determinados volúmenes de venta, mantener o mejorar la participación en su zona de ventas, generar una determinada utilidad o beneficio
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none">➤ Tener pleno conocimiento de las características del producto: valor, durabilidad, características, estética y beneficios, entre otros➤ Establecer un nexo entre el cliente y la empresa.➤ Diseñar estrategias para obtener y mantener la atención de los clientes.➤ Aconsejar al cliente.➤ Realizar demostraciones y promoción.➤ Darles inducción a los clientes para el manejo de los productos.➤ Contribuir activamente a la solución de problemas.➤ Asegurarse de la satisfacción del cliente.➤ Retener a los clientes actuales.➤ Conocer los productos de la competencia. Sus ventajas y desventajas.➤ Cooperar con otros grupos de vendedores en la empresa.

RESPONSABILIDADES:

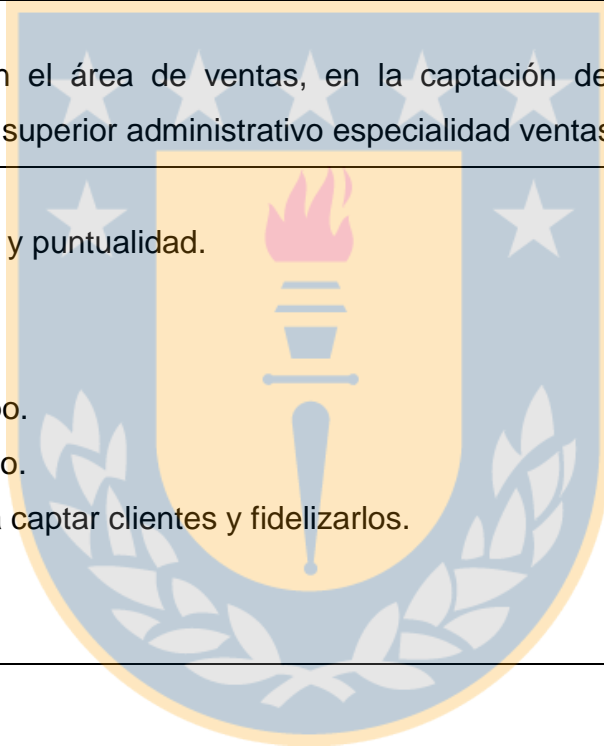
- Conocimiento del producto.
- Puntualidad y honestidad.
- Colocarse metas de ventas.
- Informar a los clientes sobre novedades y promociones.
- Mantener la lealtad y el respeto por la empresa.

CONOCIMIENTOS:

- Conocimiento en el área de ventas, en la captación de clientes, etc. (técnico en nivel superior administrativo especialidad ventas).

HABILIDADES:

- Responsabilidad y puntualidad.
- Creatividad.
- Ser empático.
- Trabajo en equipo.
- Tener entusiasmo.
- Habilidades para captar clientes y fidelizarlos.



3.4.4 Departamento De Bodega

MANUAL DE CARGOS Departamento de Bodega	
CARGO: Jefe de Bodega.	
OBJETIVO: Realizar la recepción de mercaderías, almacenamiento y movimientos de estas dentro de la empresa de forma eficiente y óptima para la realización de las actividades comerciales.	
FUNCIONES: <ul style="list-style-type: none">➤ Controlar, organizar y supervisar las actividades en materia de recepción, acomodo y despacho a sala de ventas.➤ Verificar que la descripción anotada en la orden de compra y en la factura, correspondan al producto.➤ Consolidar y validar la información por otras áreas de la empresa.➤ Cumplir con normas de seguridad e higiene establecidas.➤ Realizar mensualmente un inventario de existencias.➤ identificación de las mercaderías almacenadas.➤ Mantener un adecuado orden de las instalaciones y una debida identificación de las mercaderías almacenadas.➤ Solicitar las compras oportunamente para la mantención de stock mínimo, de esta forma evitar quiebres de existencias en bodega.➤ Controlar e informar oportunamente el estado de las mercaderías siniestradas y otras irregularidades encontradas.➤ Verificar la rotación de los productos por fecha de antigüedad.➤ Distribuir de manera adecuada la mercadería para lograr eficiencia el espacio.	

RESPONSABILIDADES:

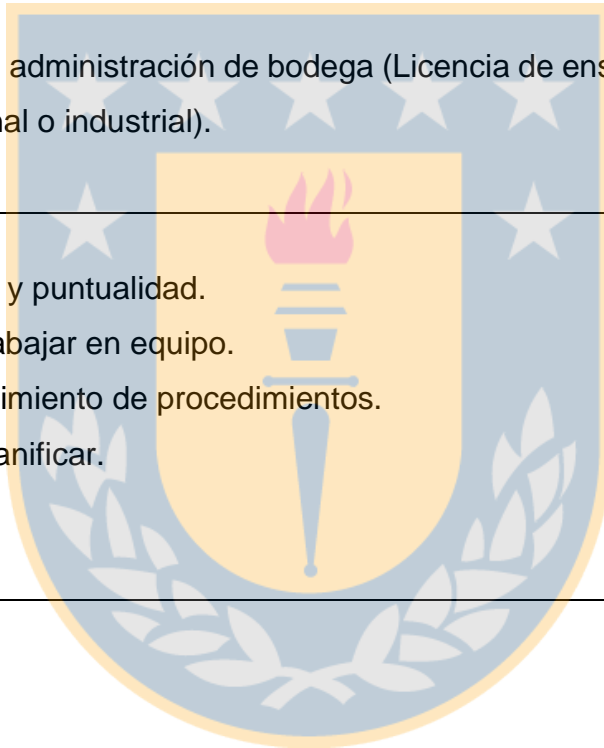
- Recepción y orden de la mercadería.
- Realizar inventarios físicos de mercadería.
- Entrada y salida de mercadería (llevar un Kardex)
- Mantener actualizadas las tarjetas de existencias.
- Informar oportunamente sobre pérdidas de mercadería o algún otro déficit en bodega.

CONOCIMIENTOS:

- Conocimiento en administración de bodega (Licencia de enseñanza media técnica profesional o industrial).

HABILIDADES:

- Responsabilidad y puntualidad.
- Capacidad de trabajar en equipo.
- Respeto y cumplimiento de procedimientos.
- Capacidad de planificar.
- Ser proactivo.

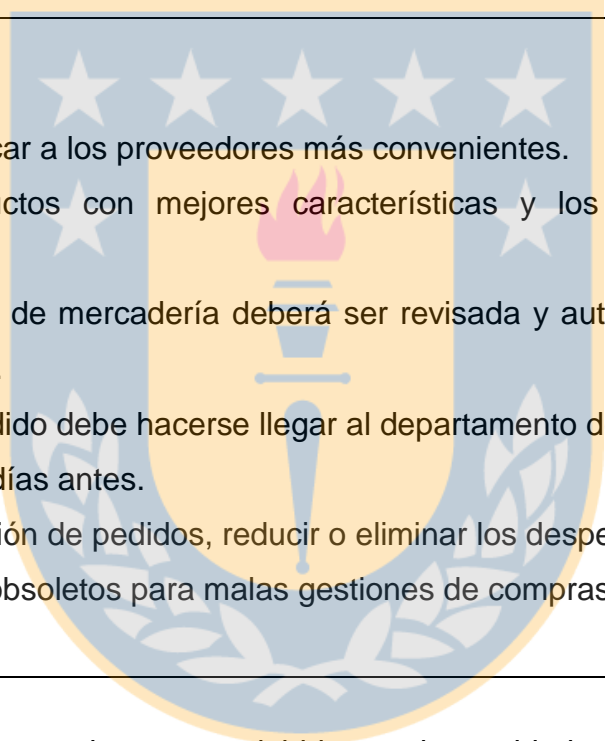


Procedimientos Ciclo de Mercaderías y Diagrama de Flujos



3.5 Procedimientos Ciclo de Mercaderías

3.5.1 Compra de Mercaderías

PROCEDIMIENTOS CICLO DE MERCADERIAS	
PROCEDIMIENTO: COMPRA DE MERCADERIAS	
POLITICAS:	 <ul style="list-style-type: none">➤ Conservar y buscar a los proveedores más convenientes.➤ Elegir los productos con mejores características y los precios más convenientes.➤ Toda adquisición de mercadería deberá ser revisada y autorizada por el área de compras.➤ La orden de pedido debe hacerse llegar al departamento de compras como máximo 2 días antes.➤ Evitar la duplicación de pedidos, reducir o eliminar los desperdicios, evitar tener productos obsoletos para malas gestiones de compras
OBJETIVOS:	<ul style="list-style-type: none">➤ Realizar la compra en el momento debido, con la cantidad, cantidad y a un precio adecuado.➤ Lograr la mejor negociación con los proveedores.➤ Tener la mercadería en el tiempo solicitado.

CAPITULO III: ESTABLECIMIENTO DE FUNCIONES, POLITICAS, OBJETIVOS,
PROCEDIEMIENTOS Y DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL CICLO DE MERCADERIAS

PROCEDIMIENTOS				
Procedimiento			Compra de mercaderías	
Paso N°	Funcionario responsable	Dependencia	Descripción del procedimiento.	Documento
1	Jefe Bodega	Departamento de Bodega	Comunica al Jefe Comercial que existe mercadería faltante, por lo cual solicita pedido.	Solicitud de pedido.
2	Jefe Comercial	Departamento Comercial	Recibe, revisa y clasifica la solicitud de pedido de mercaderías faltantes.	Solicitud de pedido.
3	Jefe Comercial	Departamento Comercial	Busca y selecciona a los proveedores mas convenientes.	
4	Jefe Comercial	Departamento Comercial	Realiza acuerdo con los proveedores seleccionados sobre cantidad, calidad y precio. Envía solicitud de compra a proveedores con copia a Jefe de Operaciones.	Solicitud de compra a proveedores
5	Proveedores	Departamento Comercial	Recibe solicitud de Compra.	Factura y/o guía de despacho

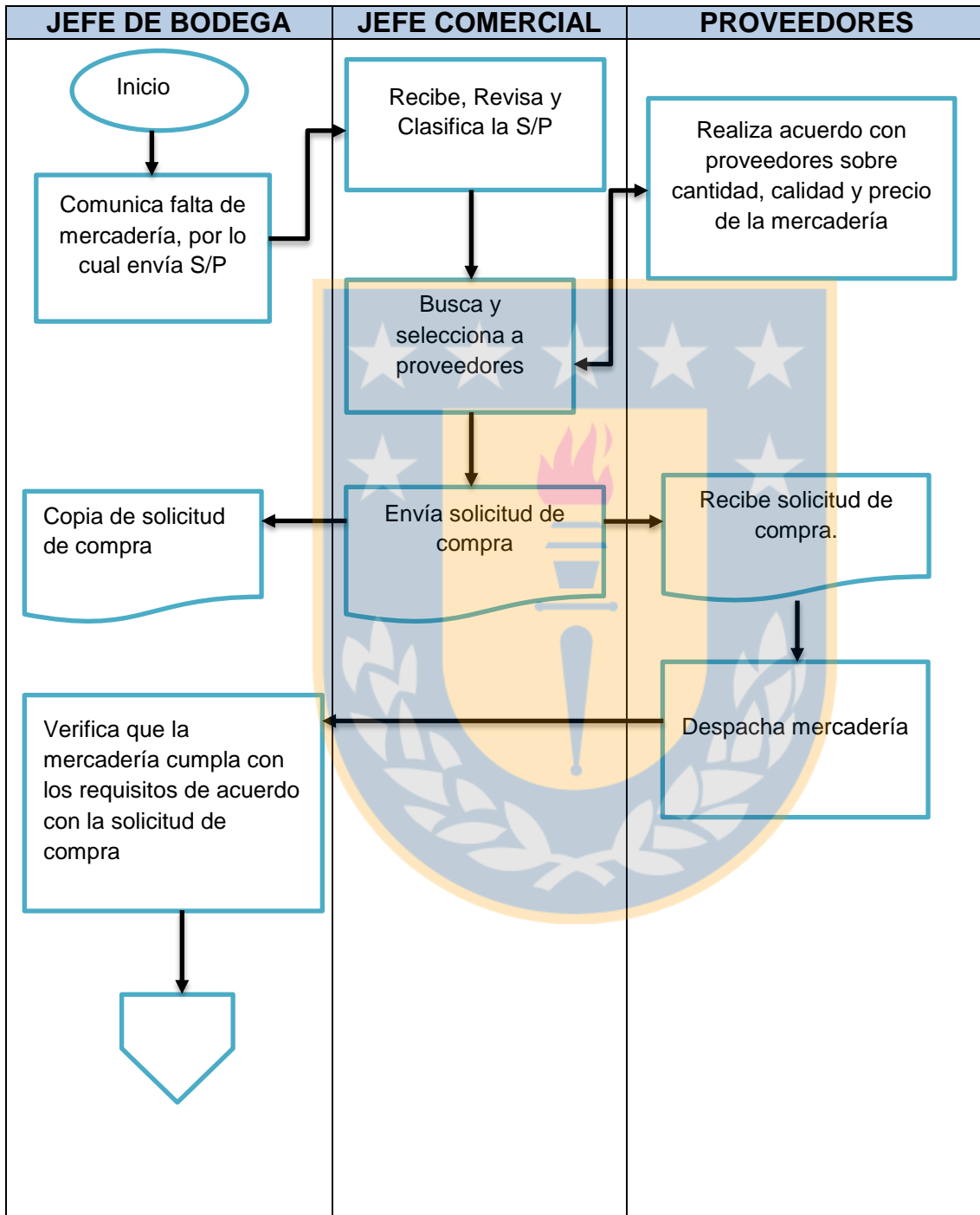
CAPITULO III: ESTABLECIMIENTO DE FUNCIONES, POLITICAS, OBJETIVOS,
PROCEDIEMIENTOS Y DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL CICLO DE MERCADERIAS

6	Proveedores	Departamento de Bodega	Despacha mercadería solicitada.	Factura y/o guía de despacho
7	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Verifica que la mercadería cumpla con los requisitos establecidos en la solicitud de compra de acuerdo con la cantidad, precio y calidad de los productos.	Solicitud de compra más la factura y/o guía de despacho.
8	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Si la mercadería no concuerda con la solicitud de compra continuar con paso N ^o 9. Si concuerda con la solicitud ir al paso N ^o 12	Solicitud de compras más factura y/o guía de despacho.
9	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Informa al Jefe Comercial las irregularidades existentes y pide autorización para recibir o rechazar la mercadería.	

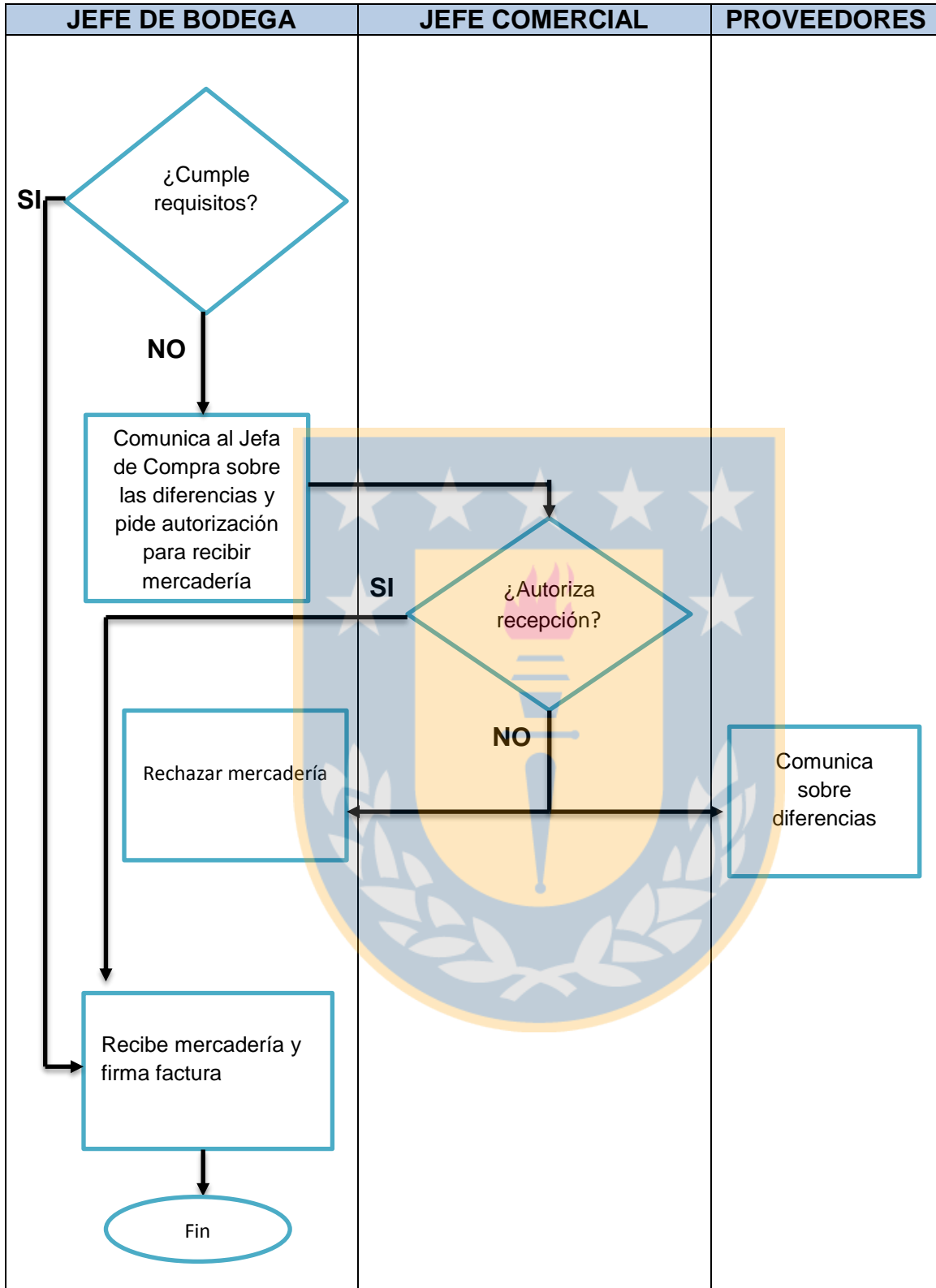
CAPITULO III: ESTABLECIMIENTO DE FUNCIONES, POLITICAS, OBJETIVOS,
 PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL CICLO DE MERCADERIAS

10	Jefe Comercial	Departamento de Bodega	Jefe Comercial no autoriza la recepción de mercadería continuar con paso N°11. Autoriza la recepción ir al paso N°12	e-mail
11	Jefe Comercial	Departamento Comercial	Se debe comunicar con los proveedores sobre las diferencias en cuanto a cantidad, precio o calidad.	Solicitud de compra, factura.
12	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Recibe la mercadería y firma documentación.	Factura y/o guía de despacho.
13	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Fin	

3.5.2 Diagrama de Flujo: Compra de Mercaderías



CAPITULO III: ESTABLECIMIENTO DE FUNCIONES, POLITICAS, OBJETIVOS, PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL CICLO DE MERCADERIAS



3.5.3 Ingreso de Mercadería a Bodega

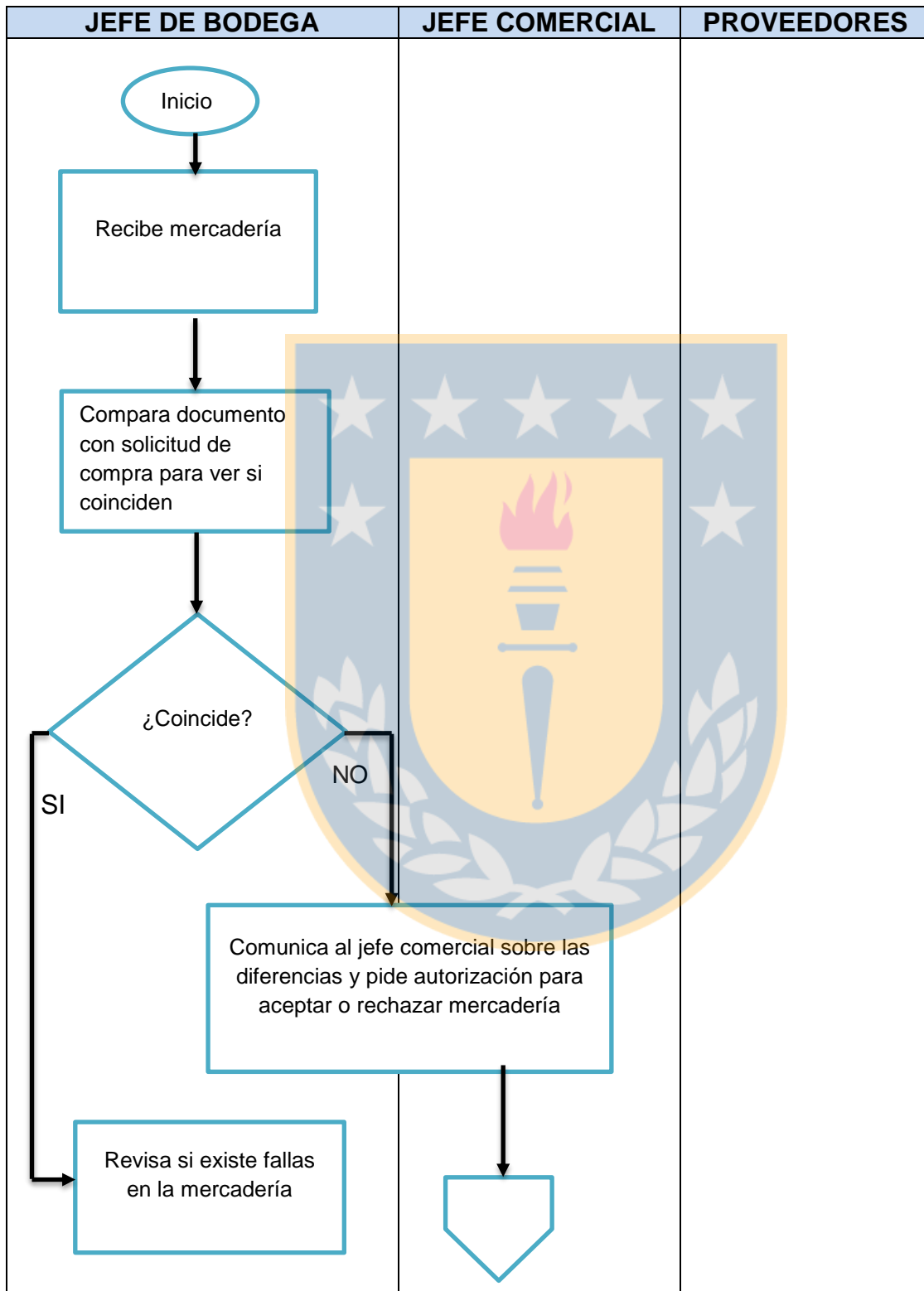
PROCEDIMIENTOS CICLO DE MERCADERIAS
PROCEDIMIENTO: INGRESO DE MERCADERIAS A BODEGA.
POLITICAS: <ul style="list-style-type: none">➤ Establecer mínimos y máximo de inventarios.➤ Cada recepción debe ir acompañada de la documentación correspondiente (factura o guía de despacho).➤ Se deberá recepcionar una vez que las mercaderías hayan sido debidamente contadas e inspeccionadas de acuerdo a calidad, cantidad y precio.➤ No se recibirán productos vencidos, golpeados o estropeados.➤ Cada ingreso a bodega debe estar registrado en una hoja de “INGRESO DE MERCADERÍA” y ser registrada en un “KARDEX”.➤ Debe archivar una copia de la “FACTURA” y la original debe ser enviada al área de contabilidad.
OBJETIVOS: <ul style="list-style-type: none">➤ Apoyar al departamento de compra sobre la cantidad de productos a adquirir.➤ Determinar la cantidad de inventario que debe mantenerse en bodega.

PROCEDIMIENTOS				
Procedimiento			Ingreso de mercadería a bodega.	
Paso N°	Funcionario responsable	Dependencia	Descripción del procedimiento.	Documento
1	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Recibe mercadería por parte de proveedores con documentación correspondiente.	Factura o guía de despacho
2	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Debe comparar la factura o guía de despacho con la solicitud de pedido para verificar que coincidan en cantidad, calidad y precio.	Factura o guía de despacho y solicitud de pedido.
3	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Si la factura o guía de despacho coincide con la factura sigue con paso N°7 No concuerdan continua con paso N°4	
4	Jefe de Bodega	Departamento Comercial	Debe informar al jefe comercial sobre las diferencias en cuanto a cantidad, calidad y precio. Este debe decidir si autoriza el ingreso o rechaza.	Factura o guía de despacho y solicitud de compras

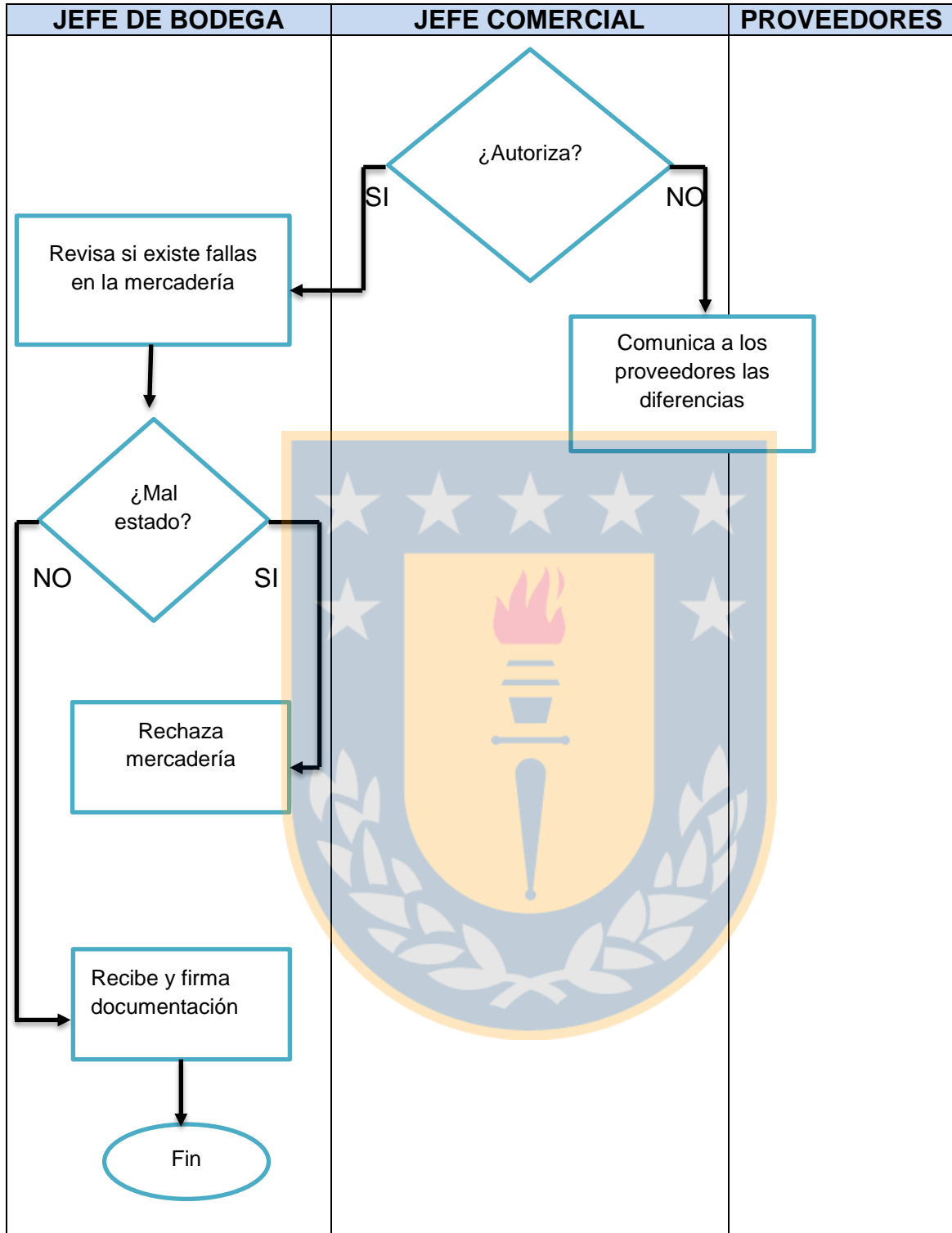
CAPITULO III: ESTABLECIMIENTO DE FUNCIONES, POLITICAS, OBJETIVOS,
 PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL CICLO DE MERCADERIAS

5	Jefe Comercial	Departamento Comercial	Autoriza recepción continuar con paso N°7 No autoriza seguir con paso N°6	
6	Jefe Comercial	Departamento Comercial	Comunica a los proveedores las diferencias.	
7	Jefe de Bodega	Departamento Comercial	Revisa que la mercadería no esté quebrada, vencida o envases en mal estado.	
8	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Si está quebrada, vencida o envases en mal estado rechaza mercadería. Si se encuentra en buen estado continua paso N°9	
9	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Recibe mercadería y firma documentación correspondiente	Factura o Guía de despacho
10	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	FIN	

3.5.4 Diagrama de Flujos: Ingreso de Mercadería a Bodega.



CAPITULO III: ESTABLECIMIENTO DE FUNCIONES, POLITICAS, OBJETIVOS, PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL CICLO DE MERCADERIAS



3.5.5 Almacenamiento de Mercaderías

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CICLO DE MERCADERIAS
PROCEDIMIENTO: ALMACENAMIENTO DE MERCADERIAS.
POLITICAS: <ul style="list-style-type: none">➤ Una vez firmada la factura, es responsable de la protección, seguridad y cantidad de los productos.➤ Los productos deberán ser almacenados de acuerdo a sus características y propiedades, los productos perecibles se colocarán en los frigoríficos y los no perecibles deben ser almacenados en estantes.➤ Los productos perecibles almacenados deben ser revisados semanalmente.➤ El ingreso a bodega solo será del personal autorizado.➤ El Jefe de Operaciones deberá cumplir con normar de seguridad e higiene en su área de trabajo.➤ Deberá cada 15 días presentar un reporte de salida y entrada de mercadería.
OBJETIVOS: <ul style="list-style-type: none">➤ Mantener un adecuado control de los productos en bodega.➤ Proteger la mercadería contra robos, daños o descomposición.➤ Facilitar el almacenaje adecuado como medida de protección contra daños ocasionados por amenazas externas.

PROCEDIMIENTOS				
Procedimiento			Almacenamiento de Mercadería.	
Paso N°	Funcionario responsable	Dependencia	Descripción del procedimiento.	Documento
1	Jefe Comercial	Departamento de Comercial	Informa al Jefe de Operaciones la fecha en que llegara la mercadería solicitada.	
2	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Prepara los espacios físicos para almacenar la mercadería próxima a llegar.	
3	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Recibe mercadería	Factura o guía de despacho.
4	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Clasifica la mercadería de acuerdo con los productos perecibles y no perecibles.	
5	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Si son productos perecibles continuar paso N°6. No son productos perecibles continuar paso N°7	

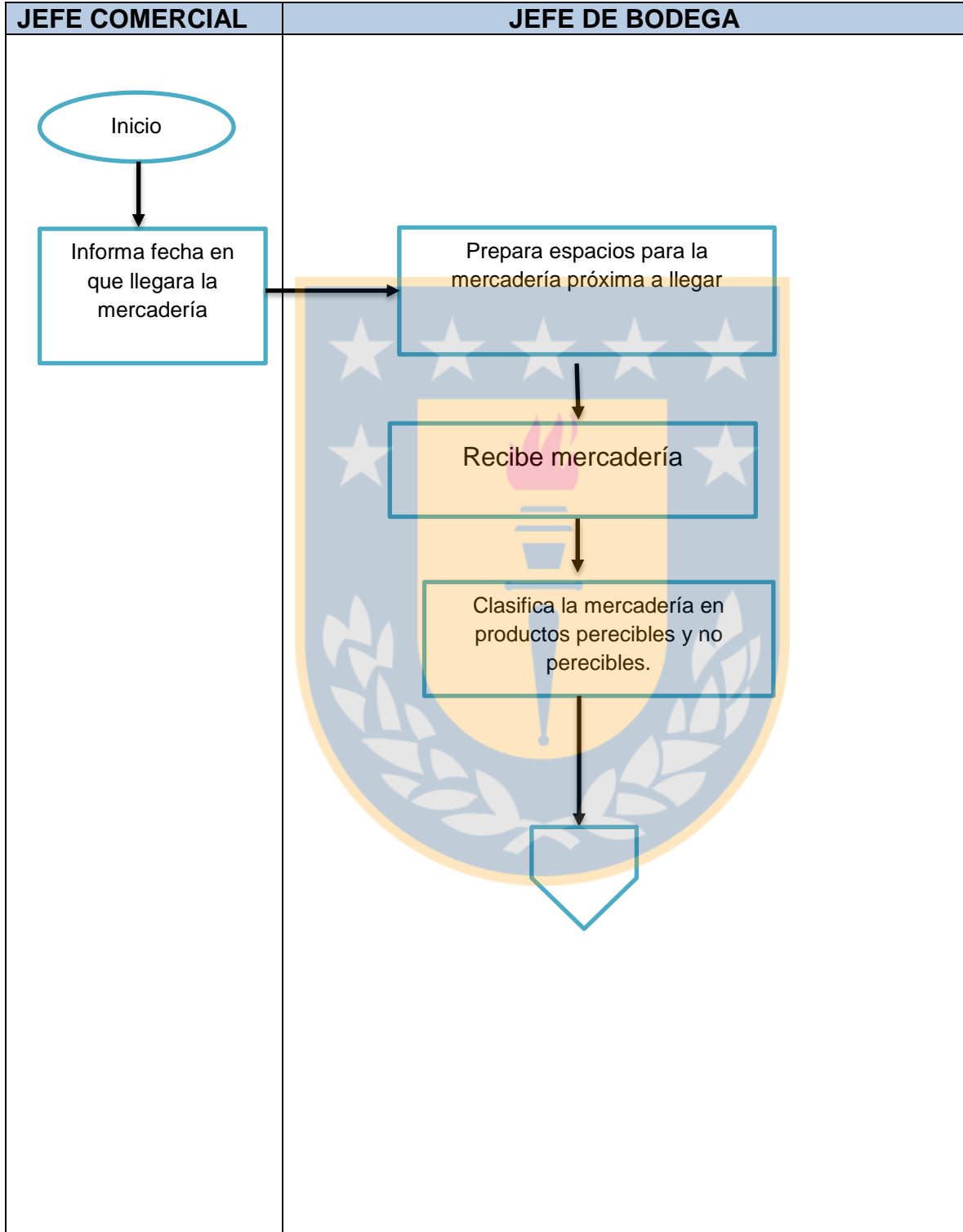
CAPITULO III: ESTABLECIMIENTO DE FUNCIONES, POLITICAS, OBJETIVOS,
 PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL CICLO DE MERCADERIAS

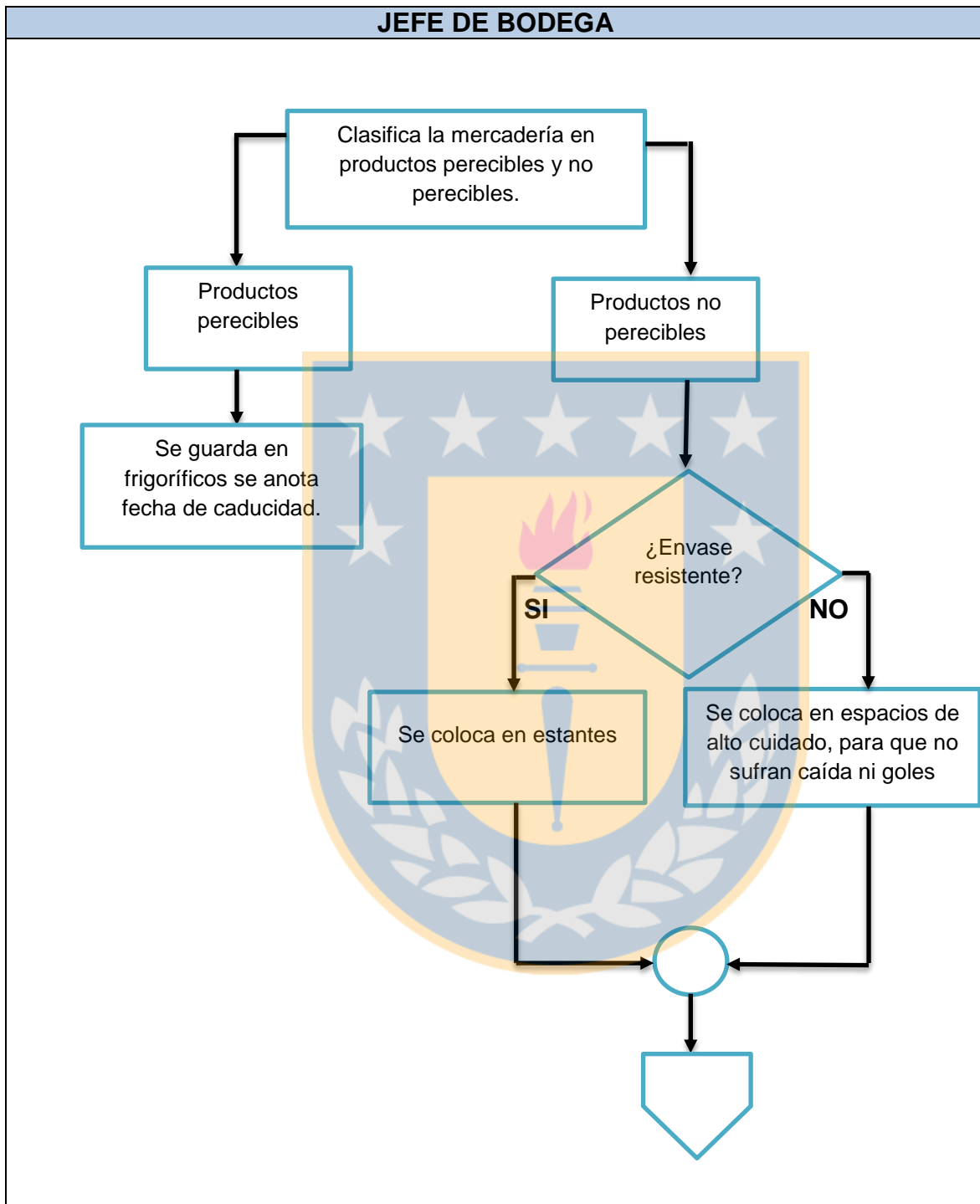
6	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Los productos se envían a frigoríficos y se debe anotar su fecha de caducidad y se guardan de acuerdo a la fecha más próxima a caducar	Folio de productos perecibles.
7	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Son productos perecibles en envase resistente continuo paso N°8. Envase poco resistente continuo paso N° 9	
8	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Se coloca en los estantes previamente preparados.	
9	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Se colocan en un lugar de alto cuidado, para que no sufran caídas o golpes.	
10	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Verificar que la mercadería este almacenada adecuadamente.	

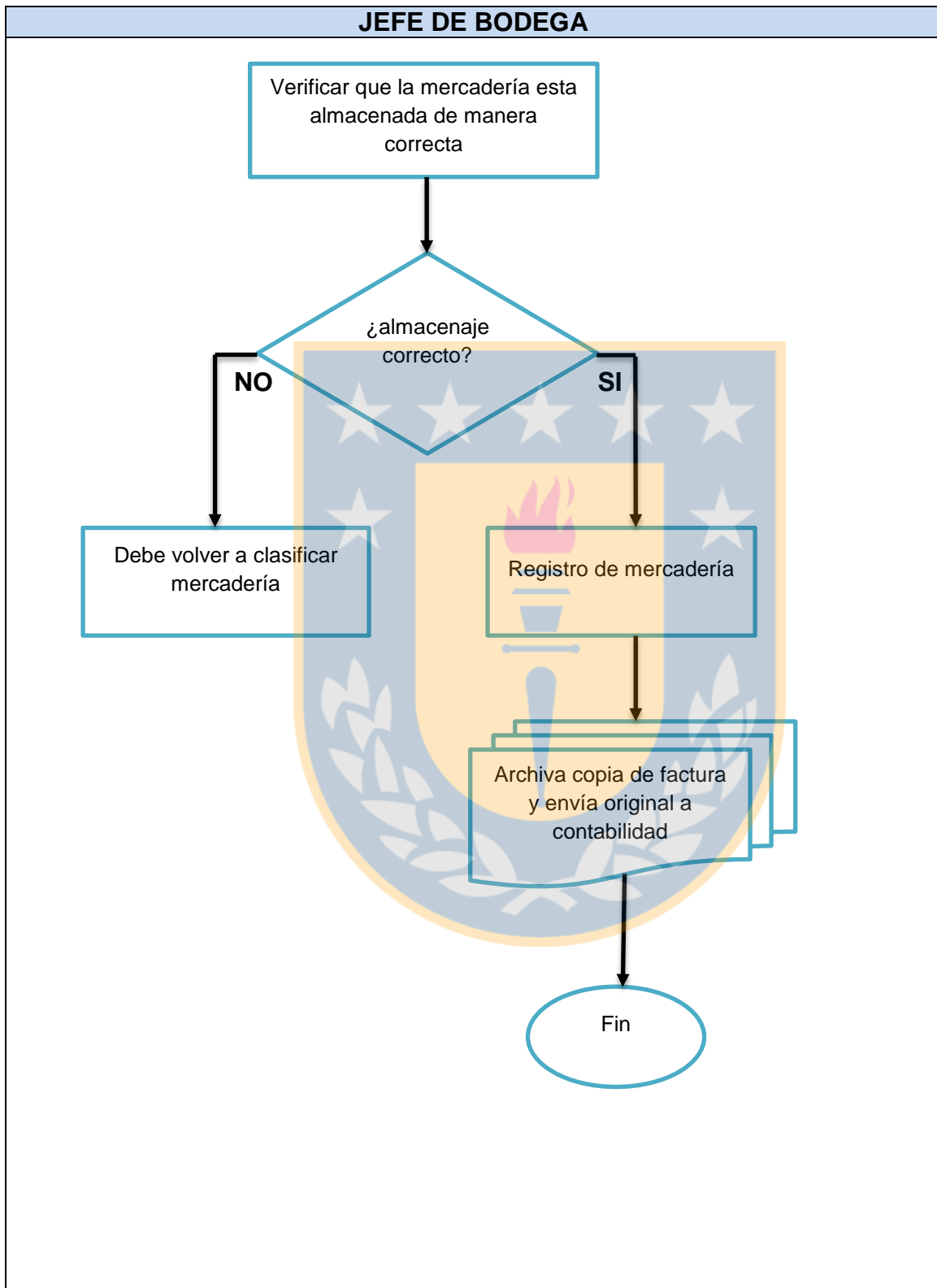
CAPITULO III: ESTABLECIMIENTO DE FUNCIONES, POLITICAS, OBJETIVOS,
 PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL CICLO DE MERCADERIAS

11	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	La mercadería esta almacenada de forma correcta sigue paso N° 12. Esta almacenada de forma incorrecta debe volver a clasificar la mercadería.	
12	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Registra la mercadería en "tarjeta Kardex.	
13	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Archiva copia de la factura y envía original al Área de Contabilidad.	Factura
14	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Fin	

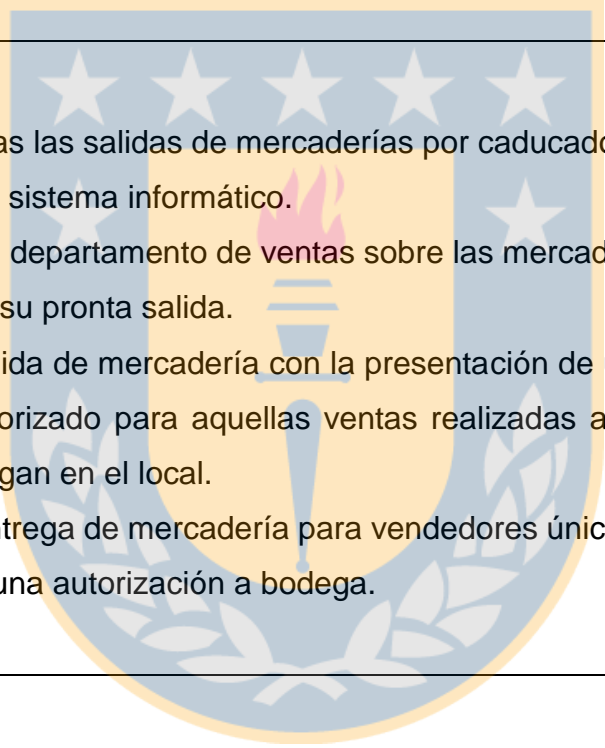
3.5.6 Diagrama de Flujo Almacenamiento de Mercaderías







3.5.7 Salida de Mercadería desde Bodega

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CICLO DE MERCADERIA	
PROCEDIMIENTO: SALIDA DE MERCADERIAS DESDE BODEGA.	
POLITICAS:	 <ul style="list-style-type: none">➤ Se registrará todas las salidas de mercaderías por caducados y maltratados en el sistema informático.➤ Se comunicará al departamento de ventas sobre las mercaderías de lento movimiento para su pronta salida.➤ Se autoriza la salida de mercadería con la presentación de un documento debidamente autorizado para aquellas ventas realizadas al por mayor y que no se dispongan en el local.➤ Se realizará la entrega de mercadería para vendedores únicamente con la presentación de una autorización a bodega.
OBJETIVOS:	<ul style="list-style-type: none">➤ Al departamento de ventas en la entrega oportuna y adecuada de las mercaderías.➤ Verificar que las mercaderías estén en perfectas condiciones antes de realizar la salida de bodega.➤ Despachar las mercaderías en el menor tiempo posible.

PROCEDIMIENTOS				
Procedimiento:			Salida de Mercadería desde Bodega	
Paso N°	Funcionario responsable	Dependencia	Descripción del procedimiento.	Documento
1	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	La salida de mercadería es para vendedores.	
2	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Si la salida es para vendedores ir al paso 3 caso contrario ir al paso 11.	
3	Jefe Comercial	Departamento Comercial	Se llena la autorización de solicitud de mercadería y se envía al jefe de bodega.	Solicitud de mercadería
4	Jefe de Operaciones	Departamento de Operaciones	Recibe la solicitud de mercadería y verifica existencia en el sistema informático.	
5	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Si existen los productos requeridos ir al paso 6 caso contrario ir al paso 9.	
6	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Emite comprobante de salida de bodega y solicita a encargado de bodega su despacho inmediato.	

CAPITULO III: ESTABLECIMIENTO DE FUNCIONES, POLITICAS, OBJETIVOS,
PROCEDIEMIENTOS Y DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL CICLO DE MERCADERIAS

7	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Llevar mercadería a vendedores y solicitan firmas de recepción para el comprobante de salida.	
8	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Recibe comprobante de salida de bodega y procede a archivar.	
9	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Se dará paso al proceso de compras.	
10	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Comunicará a los vendedores que el producto solicitado no está disponible.	Correo electrónico
11	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	La salida es por caducados.	
12	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Si la salida es por caducados ir al paso 13 caso contrario ir al paso 25.	
13	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Solicita al encargado de bodega clasificar la mercadería caducada y próxima a caducar.	Informe de existencias caducadas.

CAPITULO III: ESTABLECIMIENTO DE FUNCIONES, POLITICAS, OBJETIVOS,
 PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL CICLO DE MERCADERIAS

14	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Enviará informe de productos caducados y próximos a caducar al jefe de compras.	
15	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Localiza a los proveedores de la mercadería caducada y pide la devolución de los productos.	Correo electrónico / Llamada telefónica
16	Jefe Comercial	Departamento Comercial	El proveedor acepta el pedido de devolución	
17	Jefe de Comercial	Departamento Comercial	Si el proveedor devuelve el producto ir al paso 18 caso contrario ir al paso 21.	
18	Jefe Comercial	Departamento de Bodega	Informa al jefe de operaciones que los productos caducados serán cambiados.	Correo electrónico
19	Proveedor	Departamento Comercial.	Despacha productos por cambiar.	
20	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Devuelve productos caducados a los proveedores.	

CAPITULO III: ESTABLECIMIENTO DE FUNCIONES, POLITICAS, OBJETIVOS,
 PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL CICLO DE MERCADERIAS

21	Jefe Comercial	Departamento Comercial	Informa al gerente de los productos caducados y no devueltos por el proveedor.	Correo electrónico
22	Gerente General	Gerencia	Autoriza que la mercadería se de baja del sistema informático.	Informe de Mermas
23	Jefe Comercial	Departamento Comercial	Da de baja inmediatamente la mercadería del sistema informático e informa al jefe de operaciones.	
24	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Desecha los productos caducados.	
25	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	La salida es por maltratados	
26	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Si la salida es por maltratados ir al paso 27 caso contrario ir al paso 35.	

CAPITULO III: ESTABLECIMIENTO DE FUNCIONES, POLITICAS, OBJETIVOS,
 PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL CICLO DE MERCADERIAS

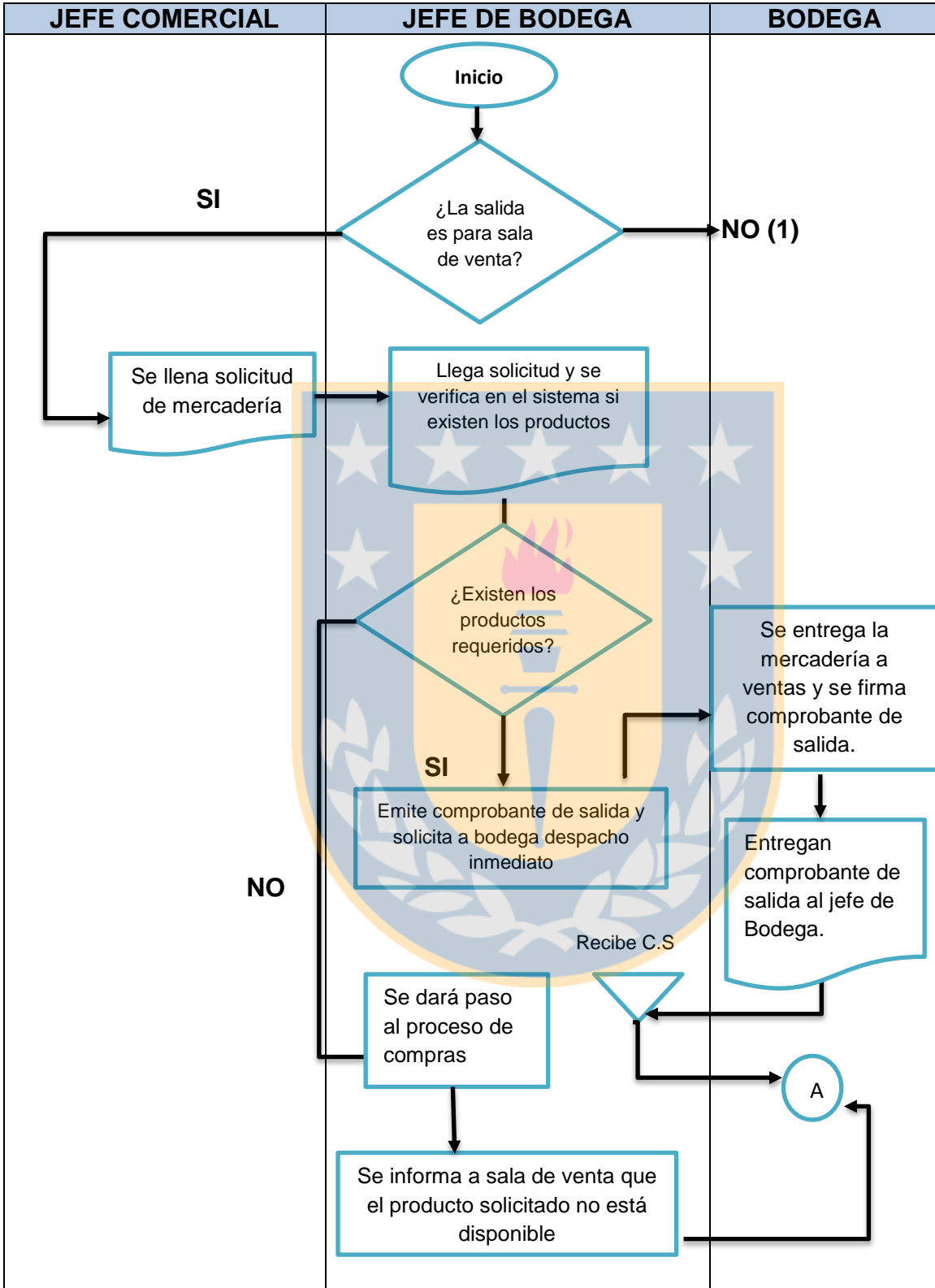
27	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	La causa del daño fue ocasionada por el personal.	
28	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Si la causa del daño fue hecha por el personal ir al paso 29 caso contrario ir al paso 31.	
29	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Busca a los responsables de los daños ocasionados e informa al jefe administrativo.	
30	Jefe Administrativo	Departamento Administrativo	Procede a facturar y a descontar el valor de los productos dañados al responsable.	
31	Jefe Administrativo	Departamento Administrativo	Informará al gerente de los percances sucedidos.	

CAPITULO III: ESTABLECIMIENTO DE FUNCIONES, POLITICAS, OBJETIVOS,
 PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL CICLO DE MERCADERIAS

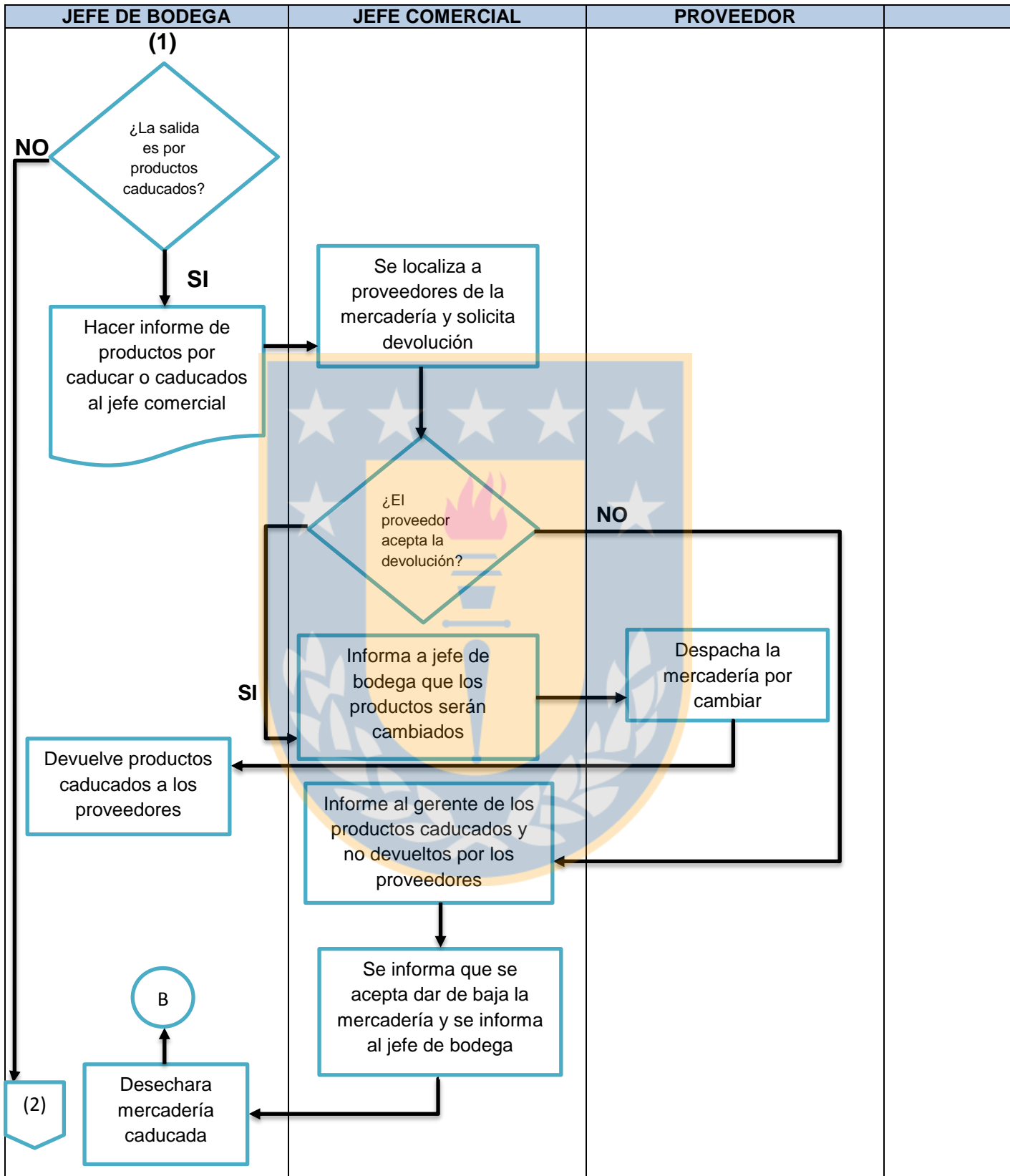
32	Gerente General	Gerencia	Autorizará dar de baja la mercadería dañada del sistema informático.	
33	Jefe Comercial	Departamento Comercial	Da de baja la mercadería dañada e informa al jefe de bodega.	
34	Jefe de Bodega	Departamento de Operaciones	Desechará la mercadería dañada.	
35	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	FIN	



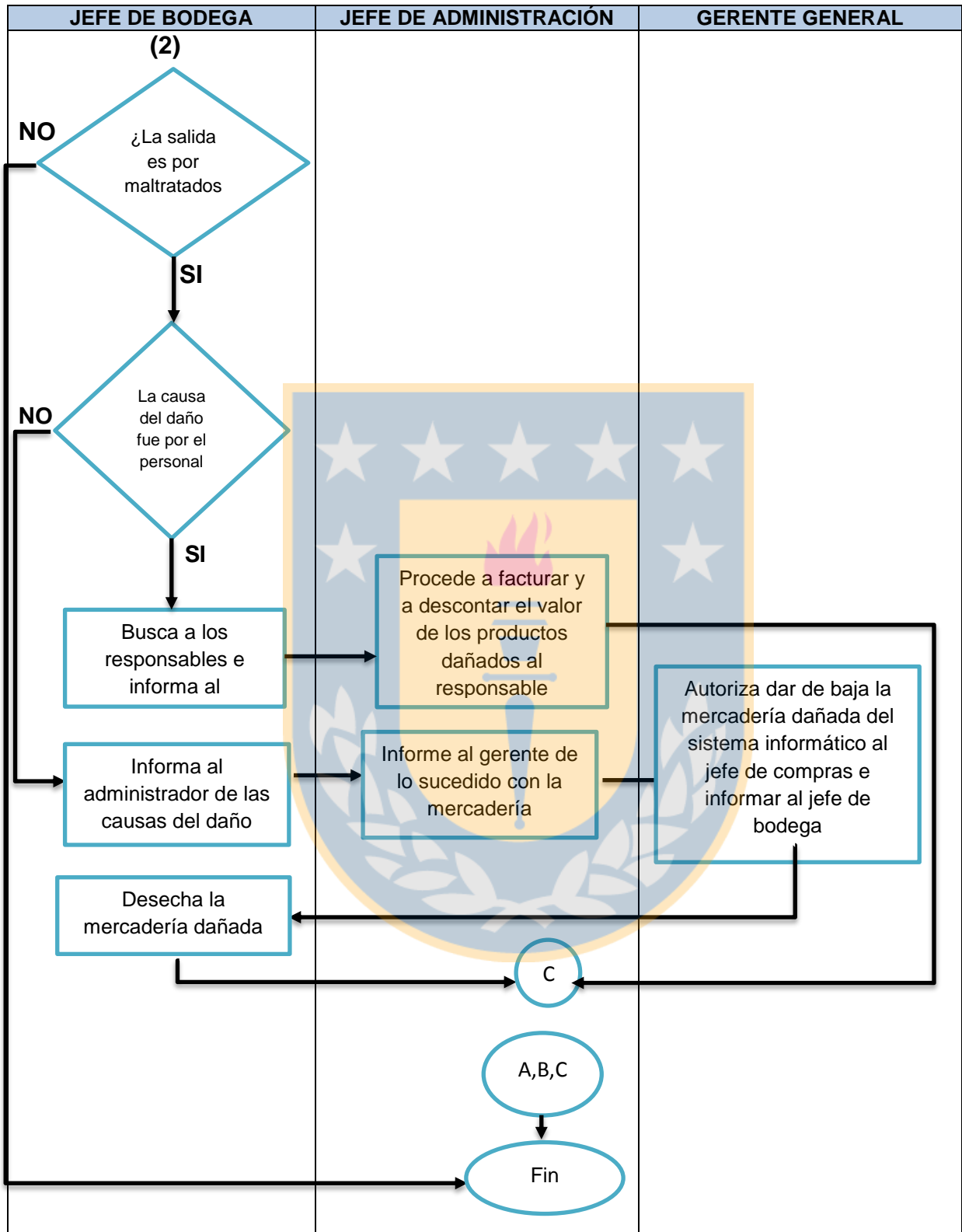
3.5.8 Diagrama de Flujos: Salida de Mercadería desde Bodega



CAPITULO III: ESTABLECIMIENTO DE FUNCIONES, POLITICAS, OBJETIVOS, PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL CICLO DE MERCADERIAS



CAPITULO III: ESTABLECIMIENTO DE FUNCIONES, POLITICAS, OBJETIVOS, PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL CICLO DE MERCADERIAS



3.5.9 Venta de Mercadería

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CICLO DE MERCADERIAS
PROCEDIMIENTO: VENTA DE MERCADERIA.
POLITICAS: <ul style="list-style-type: none">➤ El cajero (a) debe realizar la apertura de caja a las 08:00 am con un monto mínimo de \$ 10.000.- y un monto máximo de \$20.000.➤ Las ventas se realizarán en efectivo.➤ Las ventas a crédito serán para clientes que hayan sido autorizados por el jefe comercial.➤ Toda venta debe salir acompañada del respectivo documento de venta (Boleta de Ventas).➤ El cajero(a) al terminar el día deberá realizar la cuadratura de caja y entregar un reporte al Jefe de Ventas.➤ Los vendedores deben acompañar y aconsejar al cliente en todo momento.➤ Los vendedores deben tener un trato amable con los clientes.
OBJETIVOS: <ul style="list-style-type: none">➤ Coordinar la correcta secuencia de las ventas desde el momento en que se pide la mercadería en bodega hasta la venta de los artículos, satisfaciendo las necesidades de los clientes.➤ Efectuar promociones e impulsar la venta de los productos.➤ Efectuar una adecuada presentación de los productos en vitrina en cuanto a cantidad y calidad en su presentación.➤ Mantener el orden y limpieza de la sala de ventas.

CAPITULO III: ESTABLECIMIENTO DE FUNCIONES, POLITICAS, OBJETIVOS,
PROCEDIEMIENTOS Y DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL CICLO DE MERCADERIAS

PROCEDIMIENTOS				
Procedimiento			Venta de Mercadería	
Paso N°	Funcionario responsable	Dependencia	Descripción del procedimiento.	Documento
1	Vendedores	Departamento Comercial	Solicitan mercadería al Jefe de Bodega.	Solicitud de Pedido.
2	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Revisa y envía mercadería. Emite un comprobante de Salida	Comprobante de Salida
3	Vendedores (as)	Departamento Comercial	Reciben mercadería, verifican los productos y comparan con el comprobante de salida.	Comprobante de Salida
4	Vendedores (as)	Departamento Comercial	Mercadería no coincide con el comprobante continua paso N°5. coinciden continua paso N°6	Comprobante de Salida
5	Vendedores (as)	Departamento Comercial	Comunica faltante de mercadería al Jefe de Bodega.	Comprobante de Salida

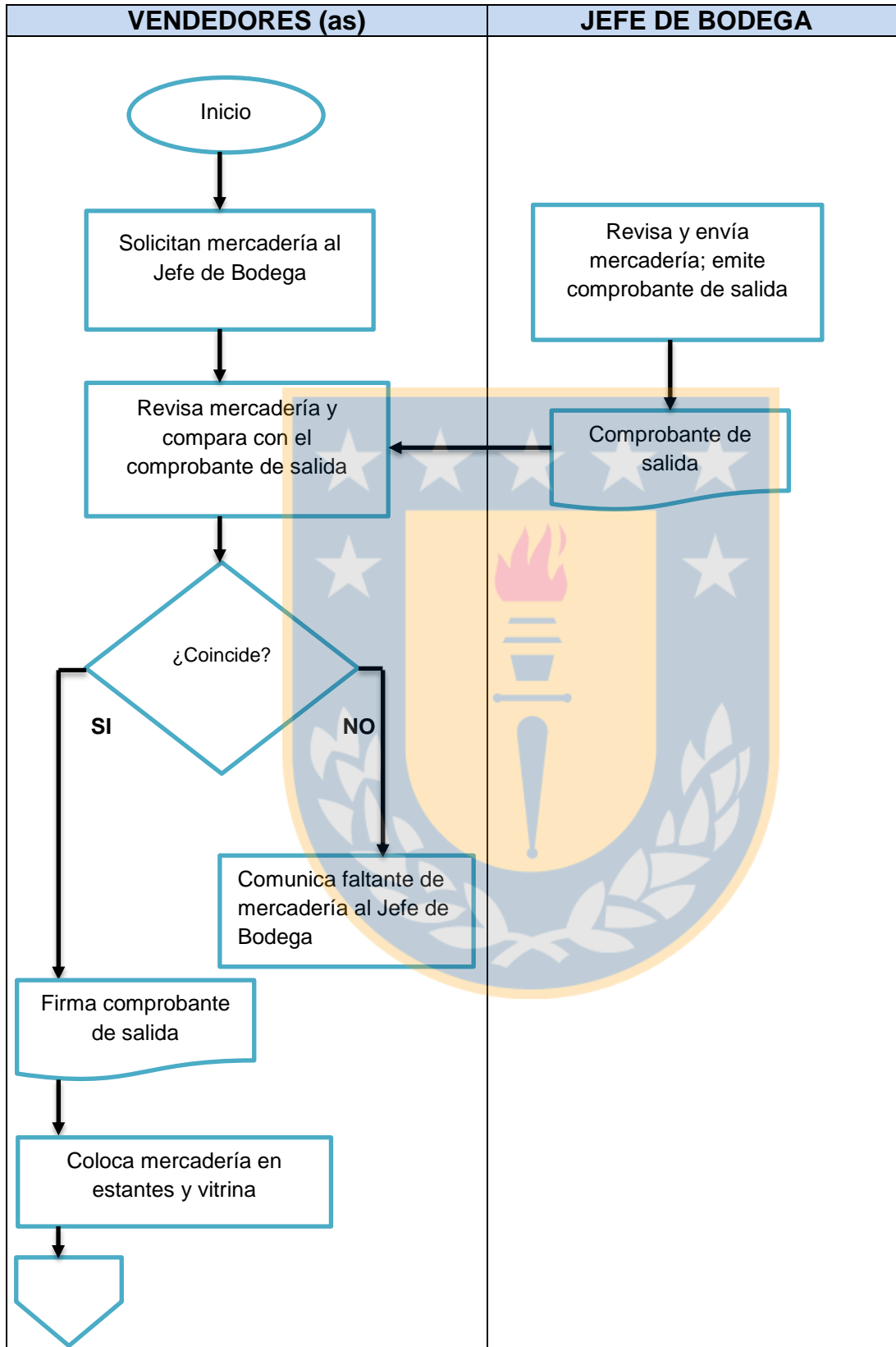
CAPITULO III: ESTABLECIMIENTO DE FUNCIONES, POLITICAS, OBJETIVOS,
PROCEDIEMIENTOS Y DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL CICLO DE MERCADERIAS

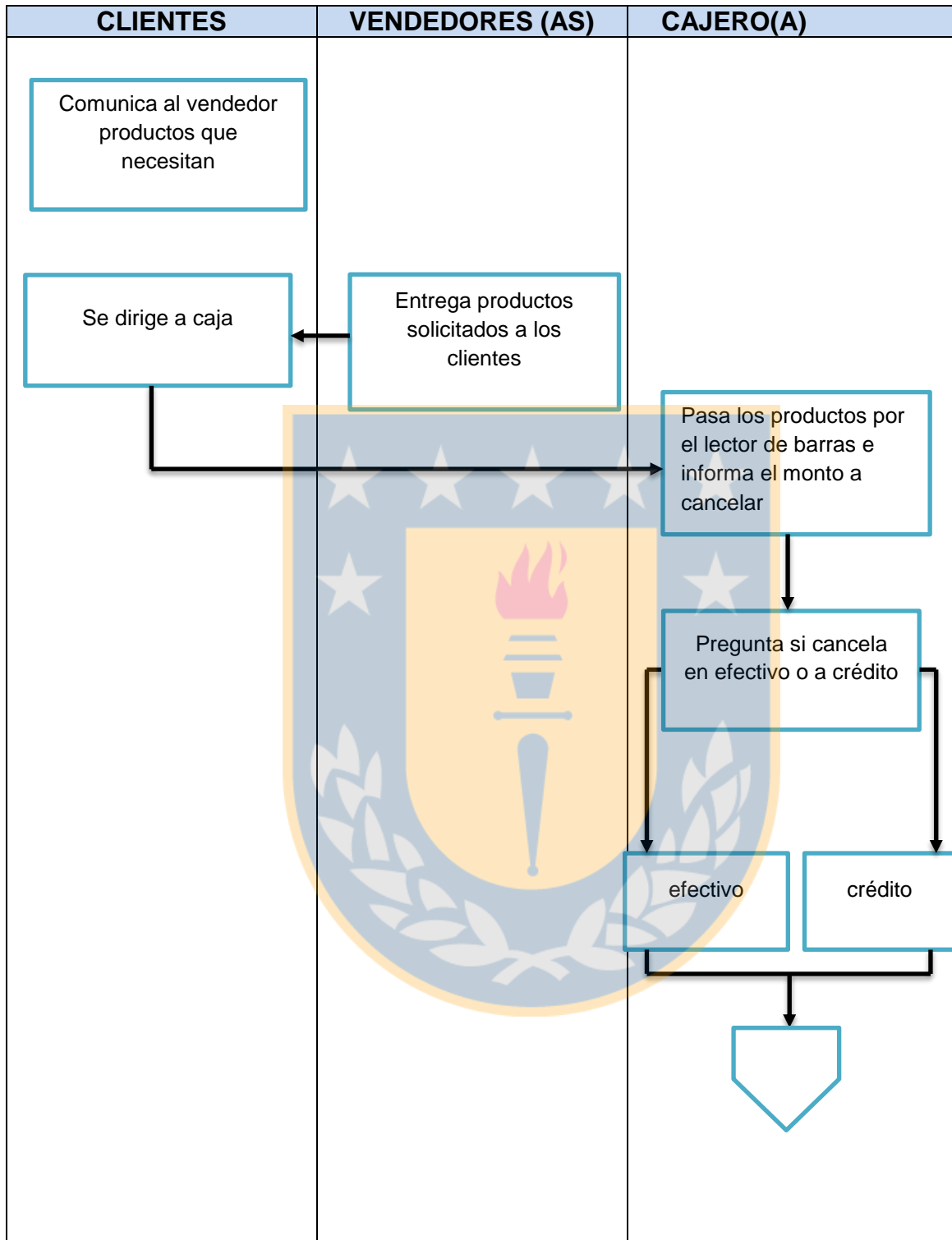
6	Vendedores (as)	Departamento Comercial	Firma comprobante de salida	Comprobante de salida
7	Jefe de Bodega	Departamento Comercial	Colocan mercadería en estantes y vitrina	
8	Clientes		Comunica al vendedor el producto que necesitan	
9	Vendedores (as)	Departamento Comercial	Entregan al cliente los productos solicitados	
10	Clientes		Se dirige a caja	
11	Cajero (a)	Departamento Administrativo	Pasa los productos por lector de barras e informa al cliente el monto a cancelar	
12	Cajero (a)	Departamento Administrativo	Consulta al cliente si la cancelara en efectivo o a crédito.	

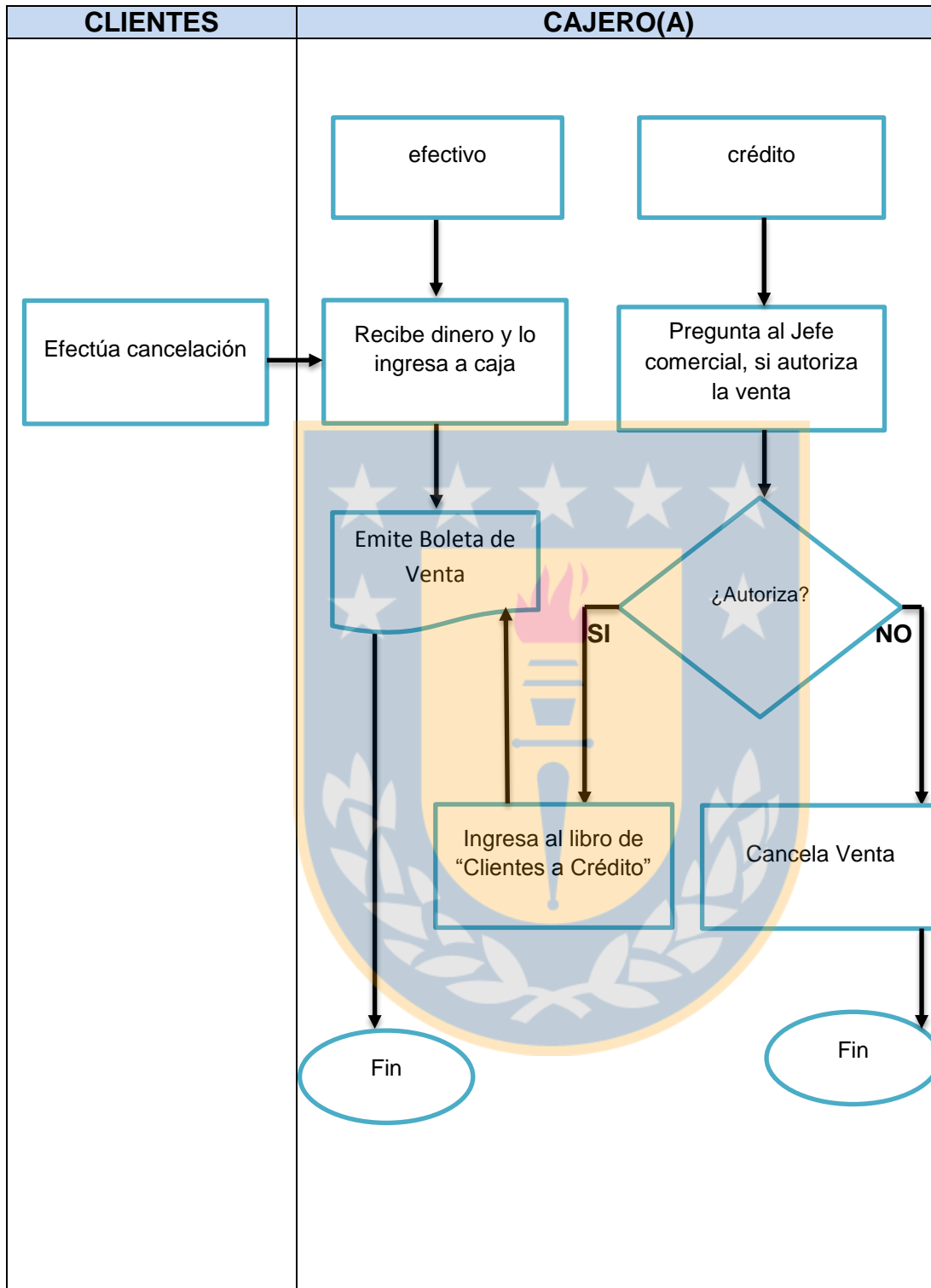
CAPITULO III: ESTABLECIMIENTO DE FUNCIONES, POLITICAS, OBJETIVOS,
PROCEDIEMIENTOS Y DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL CICLO DE MERCADERIAS

13	Cliente	Departamento Comercial	Es a crédito continua paso N° 14 Cancela en efectivo continua paso N°16	
14	Cajero (a)	Departamento Administrativo	Consulta al jefe comercial si autoriza la venta al crédito	E-mail
15	Cajero (a)	Departamento Administrativo	Autoriza continua paso N°19 No autoriza continua paso N° 19	
16	Cientes		Efectúa cancelación	
17	Cajero (a)	Departamento Administrativo	Recibe dinero y lo ingresa a la caja.	
18	Cajero	Departamento Comercial	Emite Boleta de Ventas	Boleta de Ventas
19	Cajero (a)	Departamento Administrativo	Lo ingresa en el libro de Clientes a crédito y emite Boleta de Ventas	Boleta de Ventas
20	Cajero (a)	Departamento Administrativo	Cancela la venta	
21	Cajero(a)	Departamento Administrativo	Fin	

3.5.10 Diagrama de Flujos: Venta de Mercaderías







3.5.11 Toma de Inventarios Físicos

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS CICLO DE MERCADERIAS
PROCEDIMIENTO: TOMA DE INVENTARIOS FISICOS.
POLITICAS: <ul style="list-style-type: none">➤ La toma se efectuará como mínimo cada 15 días.➤ Solo podrá participar en el inventario el personal asignado los cuales deben ser personas ajenas a la Bodega y el jefe de bodega debe estar presente.➤ El Jefe de Bodega deberá tener actualizado el Kardex a la fecha de cierre para comprobarlo con las existencias físicas.➤ El inventario deberá ser validado por el jefe de Bodega y por el Jefe Administrativo.➤ Es responsabilidad del Jefe de Bodega y el Jefe Administrativo la planeación, organización y control de inventarios.➤ Durante la toma de inventario no se deben efectuar ingresos ni salida de mercadería.
OBJETIVOS: <ul style="list-style-type: none">➤ Conocer realmente la mercadería existente en Bodega.➤ Retirar de stock productos obsoletos.➤ Verificar que la cantidad registrada en Kardex coincida con la existencia física.

PROCEDIMIENTOS				
Procedimiento			Toma de Inventarios físicos	
Paso N°	Funcionario responsable	Dependencia	Descripción del procedimiento.	Documento
1	Jefe Administrativo	Departamento de Administración	El jefe administrativo comunica al jefe de bodega el día y hora de la toma del inventario	
2	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Realiza actividades de acomodo de estantes previo a la toma de inventario	
3	Jefe de Bodega, Jefe Administrativo y personal asignado	Departamento de Bodega y Administrativo	Llegado el día y hora, se presentan y levanta acta de inicio de toma de inventario	Acta de inicio de toma de inventario
4	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Se distribuyen los grupos según producto y área de Bodega	
5	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Entrega Hoja de Trabajo	Hoja de trabajo Toma de Inventario

CAPITULO III: ESTABLECIMIENTO DE FUNCIONES, POLITICAS, OBJETIVOS,
 PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL CICLO DE MERCADERIAS

6	personal asignado	Departamento de Bodega y Administrativo	Proceden al conteo de los productos	Hoja de trabajo toma de Inventario
7	Personal Asignado	Departamento de Bodega	Concluido el proceso de conteo, el personal asignado deberá entregar la Hoja de Trabajo al jefe de Bodega	Hoja de trabajo toma de Inventario
8	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Traspasa la información de las Hojas de Trabajo	
9	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega y Administrativo	Comparara la toma física de Inventario con el Kardex	Folio de Inventario y Kardex
10	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	La toma física de inventario No coincide continuar paso N°11 La toma Física coincide continuar paso N°14	

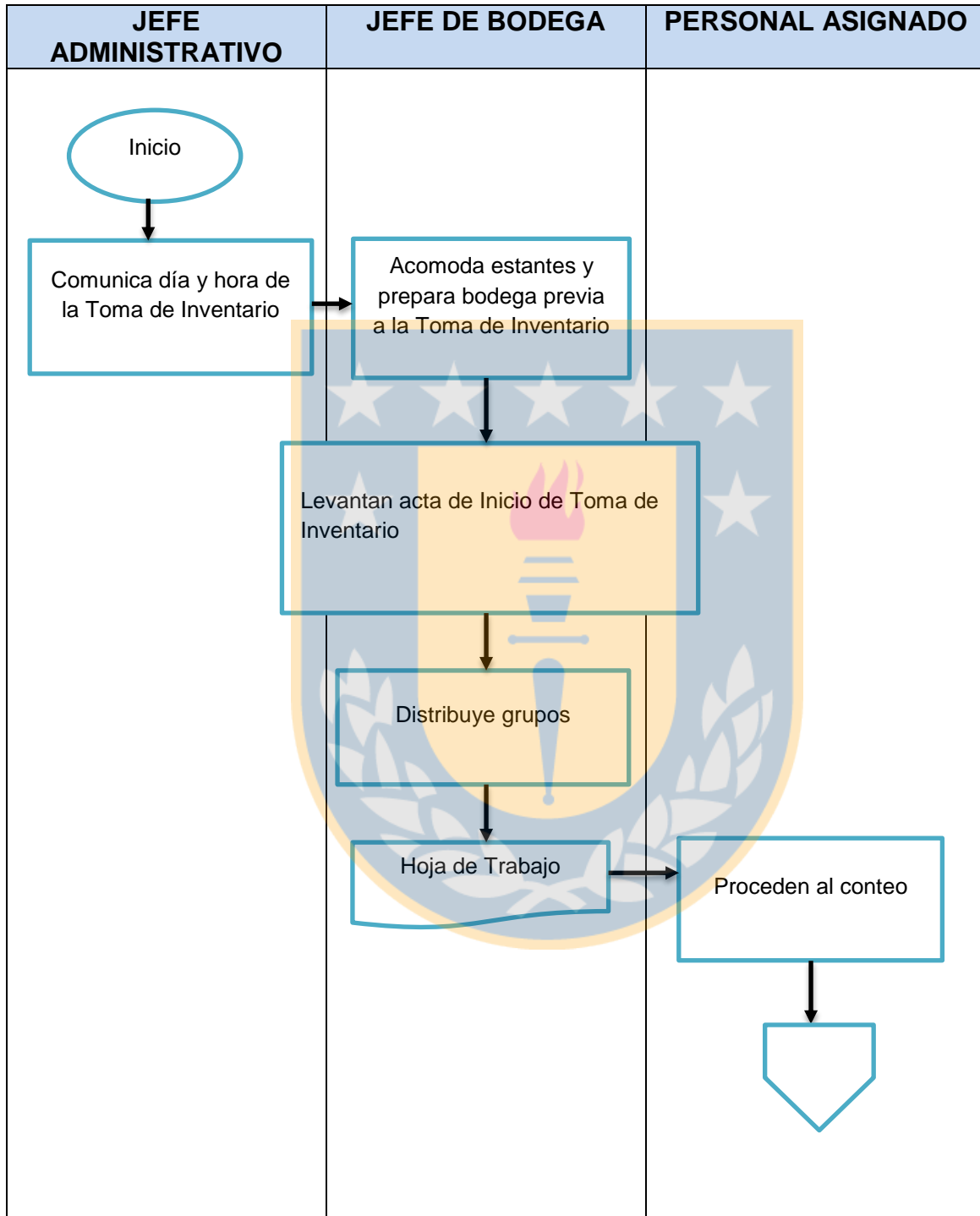
CAPITULO III: ESTABLECIMIENTO DE FUNCIONES, POLITICAS, OBJETIVOS,
 PROCEDIMIENTOS Y DIAGRAMA DE FLUJO PARA EL CICLO DE MERCADERIAS

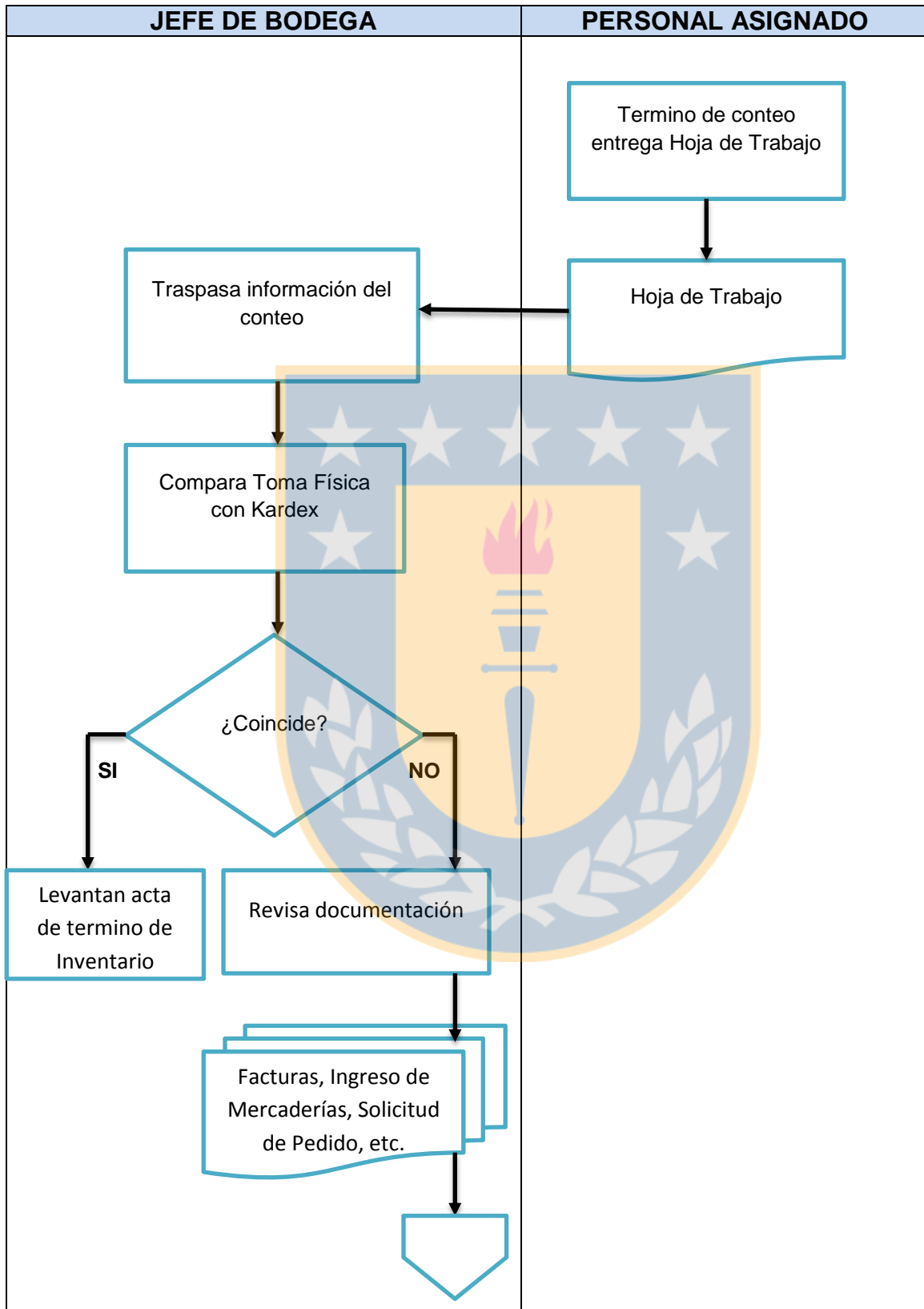
11	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Debe revisar documentación de ingresos y salidas de mercadería	Facturas, solicitud de pedidos, ingreso de mercadería, libro de mermas.
12	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Existe error en la documentación registrada continuar paso N°13 No existe error en el registro continuar paso N°14	
13	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega Y Administrativo	Procede a corregir y actualizar información	
14	Personal Asignado	Departamento de Bodega y Administrativo	Realizar un segundo conteo	

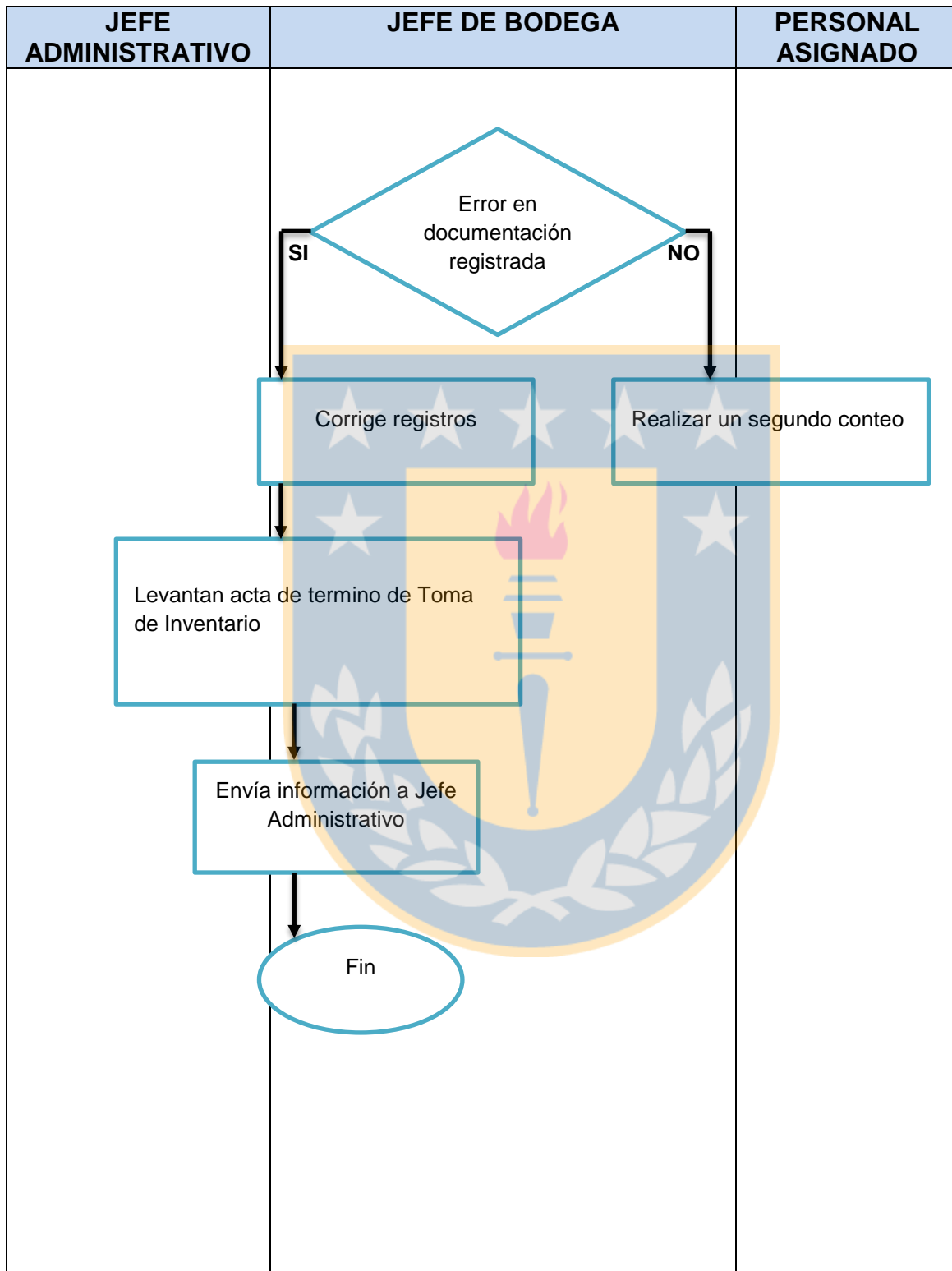
15	Jefe de Bodega, Jefe de Administración y Personal Asignado	Departamento de Bodega y Administrativo	Levantar acta de termino de inventario	
16	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Envía información a Jefe Administrativo	
17	Jefe de Bodega	Departamento de Bodega	Fin	



3.5.12 Diagrama de Flujos: Toma de Inventarios Físicos







CAPÍTULO IV RECOMENDACIONES



Recomendaciones

De acuerdo con la investigación realizada al MINIMARKET TOP-TEN y efectuado los procedimientos se detectó, que en el área de inventarios no existe un adecuado control de la mercadería, ya que se registra sólo cuando llega mercadería nueva y no de manera sistemática (entradas y salidas), por lo cual, se recomienda:

1. Optar por un sistema tarjeta Kardex que no tiene un gran costo económicamente, se lleva como formato de tarjeta detallando las entradas y salidas de mercadería cada vez que estas se realicen. Si bien esta forma es más económica, requiere que la persona encargada sea responsable y óptima para el trabajo, ya que si, no registrar una salida o entrada este sistema no será apropiado para el control de mercaderías.
2. Otra opción más práctica, pero más costosa es la adquisición de un software el cual facilita el ingreso y salida de mercaderías, este programa puede estar enlazado con la caja y al realizarse una venta el sistema internamente descontará el producto vendido.
3. Se recomienda que una vez al mes se realice una toma física de inventarios con personal responsables y capacitado para dicha actividad. Una vez realizada la toma física de inventarios se debe realizar un análisis comparativo contra el Kardex actualizado a esa fecha.

➤ **Ejemplo de tarjeta Kardex.**

HOJA:

TARJETA KARDEX

MINIMARKET TOP-TEN

PRODUCTO:

CÓDIGO:

Fecha	Detalle	Entradas			Salidas			Saldos		
		Cantidad	P. U	Total	Cantidad	P. U	Total	Cantidad	P. U	Total

Por el complejo personal con el que cuenta el Minimarket se produce multiplicidad de funciones, por lo cual, se detectó que a corto plazo pueden ocurrir errores principalmente en la manipulación de caja (cobros y pagos) como es una actividad de alto riesgo, se recomienda:

1. Que la encargada de caja sea solo una persona, que debe ser responsable, e intachable.
2. Poder instalar un software, el cual, cumpla la función de registrar automáticamente las entradas y salidas de dinero, las cuales quedaran plasmadas y así poder evitar pérdidas o dinero sobrante sin documentación.
3. Terminada la jornada laboral se debe cuadrar la caja y entregar la cuadratura a la gerencia, siendo firmada por ambas partes.

Lo ideal sería que el Minimarket Top-Ten, en cada área de la empresa tenga una persona responsable de una única actividad, para así evitar que una persona cumpla dos o más funciones a la vez y que esto provoque errores.

El software puede ayudar en las siguientes funciones a la empresa:

- Apertura y cierre de caja.
- Contador de dinero.
- Lista de las transacciones realizadas.
- Facilidad y velocidad para registrar las ventas.
- Control de inventarios.
- Control de clientes.
- Poder ver el historial de caja.
- Contabilizar.
- Control de trabajadores.

Estos softwares tienen un precio aproximado de 0,7 UF a 2,5 UF mensuales, se debe tener un computador para poder instalar dicho programa.

También se recomienda el uso de cámaras para un mayor control y que no se produzcan robos.

Es esencial tener personal que sea responsable y capacitado en las actividades diarias.

Por último, se recomienda que siempre exista un control interno independiente de la manera en que se lleve. Este ayuda a que exista un control de las actividades, evitar pérdidas (dinero y mercadería), permite un trabajo eficiente y ayuda a detectar errores a tiempo.



Conclusión

Luego de la investigación interna realizada al MINIMARKET TOP-TEN, podemos entender mejor el significado de control interno y la importancia de que cada empresa independiente de su tamaño implemente un control interno con su respectivo manual de funciones y procedimientos.

Efectuar un control interno, permite tener conocimiento sobre el funcionamiento de una empresa, como realiza las actividades diarias, la cantidad de trabajadores y las funciones de cada uno.

Aprendimos cómo se debe generar un adecuado control interno y un manual de procedimientos, que se debe delimitar funciones para que los trabajadores no tengan que hacer dos o más tareas a la vez y así puedan enfocarse y dar su mayor esfuerzo para cumplir la función respectiva.

Además, de tener un manual de procedimientos para las diferentes actividades que se desarrollan ayuda a la empresa a cumplir de forma eficiente y ordenada cada una de las actividades, ya sea de la compra de mercaderías hasta la recepción de estas. Se debe tener claro que cada transacción que efectúe la empresa debe ir acompañado de la documentación correspondiente, ya que con esto se pueden tener una verificación de la transacción.

Por último, queremos recalcar la importancia de que las empresas realicen un control interno y usen un manual de procedimientos de acuerdo a sus actividades, que se tenga presente que no importa el tamaño de la empresa, ya sea grande o pequeña todas deben implementar una forma de controlar sus recursos y actividades.

Anexos

➤ Solicitud de Pedido de Mercaderías.

SOLICITUD DE PEDIDO		
FECHA: / /		
CODIGO	DETALLE DE PRODUCTO	CANTIDAD
..... JEFE DE BODEGA	 JEFE COMERCIAL

➤ Comprobante de Salida de Mercaderías.

COMPROBANTE DE SALIDA		
FECHA: / /		
CODIGO	DETALLE DE PRODUCTO	CANTIDAD
..... JEFE DE BODEGA	 JEFE COMERCIAL

➤ **Acta de Inicio de toma de Inventario.**

ACTA DE INICIO DE TOMA DE INVENTARIO

LOCAL COMERCIAL:

En..... los días..... del mes dedel año 201.....Se reunieron las siguientes personas; responsables del inventario el Sr(a)..... y Sr (a).....con la finalidad de iniciar la Toma de Inventario Físico.

El inventario será llevado a cabo por las siguientes personas:

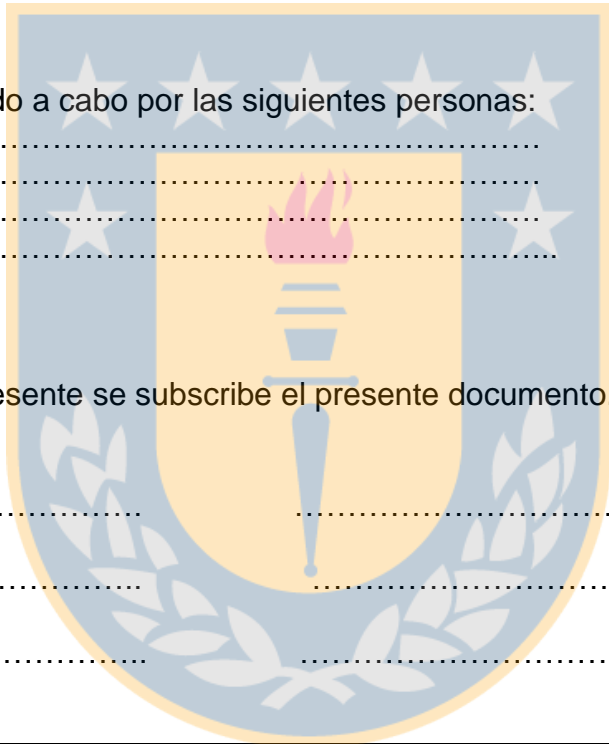
- Sr (a):
- Sr (a):
- Sr (a):
- Sr (a):

En conformidad a lo presente se subscribe el presente documento.

Firmas:

.....

.....



➤ **Acta de termino de Toma de Inventario.**

ACTA DE TERMINO DE TOMA DE INVENTARIO

LOCAL COMERCIAL:

En..... los días..... del mes dedel año 201.....Se reunieron las siguientes personas; responsables del inventario el Sr(a)..... y Sr (a).....con el objeto de dar por finalizado la Toma Física.

El inventario se llevó a cabo por las siguientes personas:

Sr (a):

Sr (a):

Sr (a):

Sr (a):

En conformidad a lo presente se subscribe el presente documento.

Firmas:


.....

.....

➤ Hoja de Trabajo Toma de Inventario

HOJA DE TRABAJO DE INVENTARIO FISICO					
NOMBRE:				FECHA: / /	
CODIGO	DESCRIPCIÓN DE PRODUCTO	CANTIDAD	ESTADO DEL PRODUCTO		
			BUENO	MALO	REGULAR

➤ Ejemplo de tarjeta Kardex

HOJA:										
 <p>TARJETA KARDEX MINIMARKET TOP-TEN</p>										
PRODUCTO:										
CÓDIGO:										
Fecha	Detalle	Entradas			Salidas			Saldos		
		Cantidad	P. U	Total	Cantidad	P. U	Total	Cantidad	P. U	Total

Bibliografía

- http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/web/documentos/Publicaciones/Marco_Conceptual_Control_Interno_CGR.pdf
- <https://www.gestiopolis.com/control-interno-5-componentes-segun-coso/>
- <https://www.monografias.com/trabajos42/componentes-control-interno/componentes-control-interno2.shtml>
- <https://www.gestiopolis.com/manuales-procedimientos-uso-control-interno/>
- Libro de auditoría III, control interno áreas específicas de implantación, procedimiento y control.

