



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA ISRAEL

TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL GRADO DE:

LICENCIADO/A EN CONTABILIDAD PÚBLICA Y AUDITORÍA

**TEMA: DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA COMPAÑÍA
SHERWIN WILLIAMS**

AUTOR/ A: KATHERINE ANDREA PARRA RODRÍGUEZ

TUTOR TÉCNICO: Mg. LORENA ELIZABETH MUQUIS TITUAÑA

QUITO- ECUADOR

AÑO: 2018

RESUMEN

Los inventarios representan una parte muy importante dentro de una organización, ya que mediante ellos se establecen cada una de las mercaderías existentes para la venta. En el presente proyecto que fue desarrollado en la Compañía Sherwin Williams la misma que se dedica a la venta y fabricación de materiales para la construcción, siendo su enfoque principal hacia el mercado de las obras nuevas y repintes, el problema principal de la empresa radica en que no existe un buen manejo del control interno de inventarios en sus sucursales, ocasionando que exista problemas en los despachos y pérdidas de mercadería, con el fin de buscar una posible solución a las falencias encontradas en esta área se ha planteado como objetivo general el diseño de un sistema de control interno para las doce sucursales de la Compañía Sherwin Williams de la ciudad de Quito, para ello fueron utilizados el método cuantitativo que permitió aportar valores numéricos, así las encuestas y las entrevistas fueron los instrumentos de recolección de información más eficaz en el proceso de la investigación para el presente proyecto. Como resultado se propuso el sistema de control interno para la entidad objeto de estudio.

Palabras claves: control interno, inventarios, método, mercadería, despacho.

SUMMARY

Inventories represent a very important part of an organization, since they establish each of the existing merchandise for sale. In the present project that was developed in the Sherwin Williams Company the same one that is dedicated to the sale and manufacture of materials for the construction, being its main focus towards the market of the new works and repaints, the main problem of the company lies in that there is no good management of internal control of inventories in their branches, causing problems in shipments and merchandise losses, in order to find a possible solution to the shortcomings found in this area has been proposed as a general objective of an internal control system for the twelve branches of the Sherwin Williams Company of the city of Quito, for this the quantitative method was used, which allowed to provide numerical values, thus the surveys and the interviews were the most effective collection of information tools in the research process for the present project. As a result, the internal control system for the entity under study was proposed.

Keywords: internal control, inventories, method, merchandise, dispatch.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Resumen	viii
Índice de contenidos	iv
Índice de Tablas	viii
Índice de Gráficos	ix
Índice de Cuadros	xi
Introducción	1
Formulación del Problema	3
Objetivos	3
Objetivo General	3
Objetivos Específicos	3
Justificación	3
CAPÍTULO I	5
1. Marco Teórico	5
1.1. Contabilidad	5
1.1.1. Reseña histórica.	5
1.1.2. Teoría contable	6
1.1.3. Auditoria.	7
1.1.3.1. Definición	7
1.1.3.2. Tipos de auditoría	7
1.1.3.2.1. Contables	8
1.1.3.2.2. Informáticas.	8
1.1.4. Control interno.	9
1.1.4.1. Definición	9
1.1.4.2. Características del control interno	9
1.1.4.3. Objetivos del control interno	10
1.1.4.4. Clasificación del control interno	11
1.1.4.6. Técnicas de control interno	11

1.1.5.	Inventarios.....	12
1.1.5.1.	Definición.....	12
1.1.5.2.	Sistema de inventarios.	13
1.1.5.3.	Clases de inventarios.....	14
1.1.5.4.	Métodos contables de valoración de los inventarios.....	15
1.1.5.5.	Kárdex de inventarios.	16
1.1.5.6.	Normas contables aplicadas a los inventarios.....	17
1.1.5.6.1.	Definición de la norma internacional de contabilidad NIC 2.	17
1.1.5.6.2.	Objetivos NIC 2.	17
1.1.5.6.3.	Alcance NIC 2.....	17
1.1.5.6.4.	Definición de la norma internacional de contabilidad NIFF para Pymes	18
1.1.5.6.5.	Alcance.....	19
1.1.5.7.	Rotación de inventarios.....	19
1.1.5.8.	Investigaciones previas.	20
1.1.5.8.1.	Evaluación del control interno en el área de inventarios de la empresa JG Repuestos Industriales de la ciudad de Guayaquil.	20
1.1.5.8.2.	Propuesta de un sistema de control y evaluación en el área de inventarios de Prodimedia Cía. Ltda.	20
1.1.5.9.	Flujogramas.....	21
1.1.5.9.1	Definición e importancia de los flujogramas.	21
1.1.5.9.2.	Codificación Ansi.	21
1.1.5.10.	Documentación comercial y tributaria relacionada con el manejo de inventarios. .	22
CAPÍTULO II.....		23
2.	Diseño Metodológico	23
2.1.	Enfoque Metodológico.....	23
2.2.	Población.....	23
2.3.	Muestra.....	23
2.4.	Indicadores	24
2.5.	Técnicas a aplicar.....	24
2.5.1.	Entrevista	24
2.5.2.	Encuesta	24

CAPÍTULO III	44
3. Propuesta	44
3.1. Objetivo general	44
3.2. Objetivos específicos	44
3.3. Análisis general de la empresa.....	45
3.3.1. Misión.	45
3.3.2. Visión.	45
3.3.3. Reseña histórica	45
3.3.3.1. Valores Sherwin Williams.	46
3.4. Principales productos de fabricación de la empresa Sherwin Williams.	46
3.4.1. Principales clientes y proveedores de las sucursales.	48
3.5. Políticas generales de la empresa.	48
3.5.1. Descripción general del área de inventarios.	49
3.5.1.1. Tipos de inventarios que se manejan en las sucursales.....	51
3.5.1.2. Estructura del organigrama en el área de inventarios en tiendas y niveles de jerarquía.	52
3.5.1.3. Sistema informático y contable que se utiliza en las sucursales para el registro de los inventarios.....	53
3.6. Macro proceso actual del manejo de los inventarios.....	55
3.7. Participación de los inventarios en activos.	56
3.8. Políticas de devoluciones de mercadería.	57
3.9. Justificación de la Propuesta	57
3.10. Alcance.....	58
3.11. Detalle de la Propuesta.....	59
3.12. Segregación de funciones del personal que conforman el área.	60
3.13. Elaborar los procedimientos para el área de inventarios.....	70
3.13.1. Flujograma de procedimientos.....	71
3.13.2. Indicadores de gestión.....	82
3.13.3. Control de los procedimientos desarrollados.	84
3.13.4. Principales informes del control de inventarios.	85
3.13.4.1. Informe por diferencia de inventarios.	85

3.13.4.2	Informe para dar de baja los inventarios	86
3.13.5.	Divulgación de la propuesta presentada.....	87
3.13.5.1.	Objetivo de la capacitación.....	87
3.13.6.	Cronograma de capacitación.....	88
3.13.6.1.	Presupuesto del control interno.....	88
	Conclusiones.....	90
	Recomendaciones.....	91
	Bibliografía.....	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Procesos de Inventarios	25
Tabla 2 Procedimientos de inventarios.....	26
Tabla 3 Control Interno	27
Tabla 4. Tiempo para realizar los inventarios	28
Tabla 5. Registro de Sobrantes	29
Tabla 6 Verificación de mercadería.....	30
Tabla 7 Transporte de la compañía.....	31
Tabla 8 Productos expirados	32
Tabla 9 Devoluciones de producto	33
Tabla 10 Transferencia de mercadería.....	34
Tabla 11 Realización de inventarios.....	35
Tabla 12 Registro semanal	36
Tabla 13 Faltantes o sobrantes.....	37
Tabla 14 Rotación de inventarios	38
Tabla 15 Stock de la mercadería	39
Tabla 16 Transferencia entre tiendas.....	40
Tabla 17 Registro de productos caducados	41
Tabla 18 Auditoría de productos	42
Tabla 19 Recepción de mercadería.....	70
Tabla 20 Almacenaje de mercadería	72
Tabla 21 Control de stock existente	74
Tabla 22 Venta y despacho de mercadería	76
Tabla 23 Transferencia entre sucursales.....	78
Tabla 24 Devolución de mercadería.....	80
Tabla 25 Ficha de aprobación de procedimientos	84
Tabla 26 Cronograma de capacitación	88
Tabla 27 Presupuesto de gastos de capacitación	89

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Procesos de inventarios	25
Gráfico 2. Procedimientos de inventarios	26
Gráfico 3. Control Interno	27
Gráfico 4. Tiempo para realizar los inventarios	28
Gráfico 5. Registro de sobrantes	29
Gráfico 6. Verificación de mercadería	30
Gráfico 7. Transporte de la compañía	31
Gráfico 8. Productos expirados	32
Gráfico 9. Devoluciones de producto	33
Gráfico 10. Transferencia de mercadería	34
Gráfico 11. Realización de inventarios.....	35
Gráfico 12. Registro semanal	36
Gráfico 13. Faltantes o sobrantes	37
Gráfico 14. Rotación de inventarios	38
Gráfico 15. Stock de la mercadería	39
Gráfico 16. Transferencia entre tiendas.....	40
Gráfico 17. Registro de productos caducados	41
Gráfico 18. Auditoría de productos	42
Gráfico 19: Fotografía fábrica Sherwin Williams Ecuador.....	46
Gráfico 20: Productos línea arquitectónica.....	47
Gráfico 21: Productos metalmecánica.....	47
Gráfico 22: Productos industrial.....	48
Gráfico 23: Organigrama de jerarquía.....	52
Gráfico 24: Eficiencia en el registro de inventarios	53
Gráfico 25: Sistema contable poscye.....	54
Gráfico 26: Proceso actual del manejo de mercadería	55
Gráfico 27: Estado de situación financiera Pinturas Condor-Sherwin Williams	56

Gráfico 28: Flujograma de recepción de mercadería.....	71
Gráfico 29: Flujograma de almacenaje de mercadería	73
Gráfico 30: Flujograma de control de stock existente	75
Gráfico 31: Flujograma de venta y despacho de mercadería.....	77
Gráfico 32: Flujograma de transferencias entre sucursales	79
Gráfico 33: Flujograma de devoluciones de mercadería	81

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1. Segregación de funciones gerente general de tiendas.....	60
Cuadro 2. Segregación de funciones administrador de tienda.....	62
Cuadro 3. Segregación de funciones personal servicio al cliente	64
Cuadro 4. Segregación de funciones bodeguero de la tienda.....	66
Cuadro 5. Segregación de funciones analista de despacho e inventarios.....	68

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo # 1. Encuesta	
Anexo # 2 Entrevista	
Anexo # 3. Factura	
Anexo # 4. Nota de crédito.....	
Anexo # 4. Kárdex.....	

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo refleja el diseño de un Sistema de Control Interno en el área de inventario de las tiendas de la empresa Sherwin Williams Cía. Ltda. Las cuales se encuentran localizadas en el Distrito Metropolitano de Quito – Ecuador.

Es una empresa dedicada a la venta de productos de alta calidad para la construcción; su enfoque es hacia el mercado de obras nuevas y repintes. En la actualidad las compañías privadas, se ven obligadas a invertir en sistemas para la realización y/o reestructuración de planeaciones administrativas o estratégicas, con el fin de cumplir con los objetivos planteados sean estos a corto o largo plazo, se ha determinado que las empresas ecuatorianas requieren optimizar sus actividades con la finalidad de controlar, coordinar y planificar estrategias a todos aquellos movimientos que se realicen específicamente en el área de inventarios.

Entre varias operaciones que presenta la compañía se encuentra la administración y manejo de los almacenes los cuales tendrán que ser dirigidos de una manera efectiva, siendo estos una parte muy importante dentro de la empresa puesto que manejan stock significativos de inventarios diariamente, una de las funciones principales del departamento de tiendas es resguardar y controlar los movimientos de inventarios, también deberán cumplir que los despachos, recepciones de mercadería se los realice de la forma correcta y siguiendo todos los procedimientos que tienen para estas operaciones, es por esto que cada administrador encargado del almacén deberá transmitir la información clara y precisa a sus subordinados para que se oriente sus esfuerzos y se puedan delinear las funciones de cada uno de los miembros.

Al no existir en los almacenes de la empresa Sherwin Williams un buen control interno de manejo de los inventarios afecta directamente a la baja de los niveles de comercialización, genera insatisfacción para los clientes, teniendo las siguientes consecuencias:

- Deficiencia en el servicio de despacho
- Insuficiencias de mercaderías en el almacén, para cubrir las entregas
- Pérdida de mercadería

La finalidad de tener un control interno de inventarios en los almacenes es estar preparado para descubrir cualquier tipo de fraude, colusión u otras irregularidades que se pudieran presentar aun cuando estos montos sean bajos, es importante que estos sean descubiertos oportunamente ya que estaría implicando pérdidas económicas para la compañía, para poder cumplir con un correcto control interno de inventarios. Debe ser claro, preciso, ágil, sencillo, adaptable, eficaz, objetivo, tomando en cuenta las necesidades de la compañía.

Es decir que se realizar una evaluación que genere un diagnóstico del ambiente de control interno de inventarios en la compañía, que determinará las nuevas tendencias administrativas a seguir, las cuales permitirán fortalecer los procesos internos claves, por lo antes expuesto surge la necesidad de diseñar un sistema de control interno en el área de inventarios en los almacenes y de esta manera poder tener un mejor manejo de los mismos.

Formulación del Problema

¿Cómo mejorar los procesos de control interno en el área de inventarios de las sucursales de la empresa Sherwin Williams de la ciudad de Quito?

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un sistema de control interno el área de inventario en las tiendas de la empresa Sherwin Williams Cía. Ltda. de la ciudad de Quito.

Objetivos Específicos

- Determinar parámetros técnicos y conceptuales que permitan desarrollar la investigación propuesta.
- Analizar la situación de control interno en el área de inventarios en las tiendas Sherwin Williams de la ciudad de Quito, para de esta manera determinar cuáles serían las causas que estarían afectando el manejo de inventarios.
- Desarrollar una herramienta que permita el manejo y control interno del proceso referente a inventarios.

Justificación

En el ámbito empresarial

El presente estudio permitirá brindar a la administración de la compañía una herramienta útil para la toma de decisiones, así como también se pretende generará una cultura de control y supervisión que dirija los procesos de una manera adecuada que alcance el cumplimiento de los objetivos a corto y largo plazo.

En el ámbito educativo

El presente documento permitirá poner en conocimiento qué tipo de pasos seguir para un correcto proceso de control en una compañía.

En el campo profesional

El presente documento busca ser una guía de apoyo para profesionales y personal de la empresa Sherwin Williams Cía. Ltda. para el desarrollo e implementación de nuevos procesos.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Contabilidad

1.1.1 Reseña histórica

Se han encontrado evidencias tangibles que en un período estimado de entre el año 6.000 y el 3.500 antes a nuestra Era, ya se llevaban a cabo diversas prácticas contables. Estas pruebas consistían en rústicos instrumentos o dispositivos cuya función era llevar a cabo procedimientos que los antropólogos, arqueólogos y paleontólogos solo han podido explicar asociándolos a incipientes expresiones de actividad contable. En las civilizaciones desarrolladas en Grecia, Egipto y en los valles de Mesopotamia, entre los ríos Tigris y Éufrates, los dirigentes políticos y los hombres de negocios de esa época ya llevaban registros de sus operaciones financieras, tanto las correspondientes a las empresas privadas, como de las entidades públicas, utilizando para estos propósitos tablillas de barro.

Los hallazgos, respaldados por evidencias físicas preservadas hasta hoy, revelan que desde que las primeras civilizaciones surgieron sobre la tierra, los hombres ya organizados sobre la base de congregaciones, buscaron en forma afanosa cómo dejar constancia de determinados hechos, tanto de cuestiones de vida diaria o de otros, como, por ejemplo, aquellos en los cuales determinados fines u objetivos cuya naturaleza, repetitiva en la mayoría de los casos, sólo encontraba solución o podía lograrse luego de cálculos aritméticos, de notable complejidad en varios de ellos, como fue el caso de mediciones astronómicas para facilitar la navegación en alta mar.

Ramón Ramos Arriagada y Patricio Becerra Espinoza (2009) manifiestan al respecto que:

De esta forma se explican los dibujos que el hombre primitivo dejó en las cuevas que perseguían. En estos dibujos se percibe, tanto el deseo de reflejar vivencias que dan cuenta de lo que era su vida cotidiana, como también un cierto refrán de trascendencia, mas aquellos en los cuales se presenta la exhibición de problemas de tipo práctico que les aquejaba (p. 39).

1.1.2. Teoría contable

Según Karl Popper (1982), las teorías “son redes que lanzamos para apresar aquello que llamamos “el mundo”, para racionalizarlo, explicarlo y denominarlo. Tratamos de que la malla sea cada vez más fina” (p. 84). Por su parte, Guillermo Cuellar (2010) comenta de las teorías científicas que son como:

Invencciones humanas, redes creadas por nosotros para atrapar el mundo. Por supuesto, estas difieren de las invenciones de los poetas incluso de los técnicos. Las teorías no son solo instrumentos. A lo que aspiramos es a la verdad: contrastamos nuestras teorías con la esperanza de eliminar las que nos son verdad, de esta manera podemos conseguir nuestro propósito de perfeccionar nuestras teorías; incluso como instrumentos: haciendo redes que estén cada vez mejor adaptadas para capturar nuestro pescado, en el mundo real (p. 30).

Sin embargo, nunca serán instrumentos perfectos para ese propósito, puesto que corresponden a redes racionales hechas por nosotros mismos y no deben confundirse con una presentación completa del mundo real en todos sus aspectos, ni siquiera, aunque tengan un gran éxito; ni siquiera, aunque parezcan producir excelente aproximación a la realidad. Por lo tanto, Rudner (1973) afirma “una teoría es un conjunto de enunciados sistemáticamente relacionados que incluyen algunas generalizaciones del tipo de una ley y que es empíricamente contrastable”. (p.108).

1.1.3. Auditoria

1.1.3.1. Definición

Ramiro Andrade Puga (1998), define la auditoria como:

Un proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otros acontecimientos relacionados, cuyo fin consiste en determinar el grado de correspondencia del contenido informativo con las evidencias que le dieron origen, así como establecer si dichos informes se han elaborado observando los principios establecidos para el caso. Por otra parte, la auditoría constituye una herramienta de control y supervisión que contribuye a la creación de una cultura de la disciplina de la organización y permite descubrir fallas en las estructuras o vulnerabilidades existentes en la organización. Otro elemento de interés es que, durante la realización de su trabajo, los auditores se encuentran cotidianamente con nuevas tecnologías de avanzada en las entidades, por lo que requieren de la incorporación sistemática de herramientas con iguales requerimientos técnicos, así como de conocimientos cada vez más profundos de las técnicas informáticas más extendidas en el control de la gestión (p.29).

1.1.3.2. Tipos de auditoría

Internacionalmente las auditorías se clasifican atendiendo a:

- La afiliación del auditor: Estatal e Independiente o Privada.
- La relación del trabajo: Externas e Internas.
- El objeto que se revisa: Estatal general, Estatal fiscal e Independiente.
- Los objetivos fundamentales que se persiguen: Gestión, Financiera, Especial y Fiscal.

El carácter interno de los Órganos de Auditoría de las empresas, hace que las clasificaciones que más se utilicen sean las Internas, que constituyen el control que se desarrolla como instrumento de la propia administración y consiste en una valoración independiente de sus actividades: examen de los sistemas de Control Interno, de las operaciones contables - financieras y aplicación de las disposiciones administrativas y legales que corresponden, con la finalidad de mejorar el control y grado de economía, eficiencia y

eficacia en la utilización de los recursos, prevenir el uso indebido de estos y coadyuvar al fortalecimiento de la disciplina en general. Dentro de ellas a partir del año 2000, se clasifican por el Ministerio de Auditoría y Control (MAC), para lo cual Eliana Moreno (2009) se permite relacionarlas de la siguiente forma:

1.1.3.2.1. Auditorías Contables

De Gestión u Operacional: Consiste en el examen y evaluación, que se realiza a una entidad para establecer el grado de Economía, Eficiencia y Eficacia en la planificación, control y uso de los recursos y comprobar la observancia de las disposiciones pertinentes, con el objetivo de verificar la utilización más racional de los recursos y mejorar las actividades o materias examinadas, de acuerdo con los objetivos y metas previstos, incluye el examen de la organización, estructura, control interno contable, y administrativo, la consecuente aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados, la razonabilidad de los estados financieros, así como el grado de cumplimiento de los objetivos a alcanzar en la organización o entidad auditada.

Integrales: Son aquellas auditorías que se encuentran en el punto medio entre una auditoría de gestión y una financiera, ya que es contable – financiera y tiene elementos de gestión en una gran medida, teniendo en cuenta la actividad fundamental de la unidad auditada. En esta debe definirse en las conclusiones si los estados financieros reflejan razonablemente la situación financiera y los resultados de sus operaciones y si los recursos que maneja la entidad y que fueron revisados, se utilizan con economía, eficiencia y eficacia.

Temáticas: Se refiere a aquellas que se ejecutan con el propósito de examinar puntualmente entre uno y cuatro temas específicos, abarcando con toda profundidad los aspectos vinculados a estos temas que permitan evaluar en toda su dimensión si la unidad cumple con las regulaciones establecidas.

Especiales: Consisten en la verificación de asuntos y temas específicos, de una parte, de las operaciones financieras o administrativas, de determinados hechos o situaciones especiales y responde a una necesidad específica.

Recurrente: Son aquellas donde se examinan los planes de medidas elaborados en auditorías anteriores donde se obtuvo calificación de deficiente o malo, tratándose de auditorías de gestión, integrales, financieras, temáticas o especiales.

1.1.3.2.2. Auditorías Informáticas

Regular Informática: Se refiere a las que se realizan a la calidad de la información existente en las bases de datos de los sistemas informáticos que se utilizan para controlar los recursos, su entorno y los riesgos asociados a esta actividad.

Especial Informática: Consiste en el análisis de los aspectos específicos relativos a las bases de datos de los sistemas informáticos en que se haya detectado algún tipo de alteración o incorrecta operatoria de los mismos.

Recurrente Informática: Son aquellas donde se examinan los Planes de Medidas elaborados en auditorías informáticas anteriores donde se obtuvo la calificación de Deficiente o Malo, ya sea en una Regular o Especial.

1.1.4. Control interno

1.1.4.1. Definición

Abraham Perdomo Moreno (2000), define al Control Interno como:

El sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes, dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos. (*) El ejercicio del Control Interno debe consultar los principios de igualdad, eficiencia, economía, celeridad, moralidad, publicidad y valoración de costos ambientales. En consecuencia, deberá concebirse y organizarse de tal manera que su ejercicio sea intrínseco al desarrollo de las funciones de todos los cargos existentes en la entidad, y en particular de las asignadas a aquellos que tengan responsabilidad del mando. El Control Interno se expresará a través de las políticas aprobadas por los niveles de dirección y administración de las respectivas entidades y se cumplirá en toda la escala de la estructura administrativa, mediante la elaboración y aplicación de técnicas de dirección, verificación y evaluación de regulaciones administrativas, de manuales de funciones y procedimientos, de sistemas de información y de programas de selección, inducción y capacitación de personal.

1.1.4.2. Características del control interno

Joaquín Rodríguez Valencia, (2006) enuncia las siguientes características del control interno:

- El Sistema de Control Interno forma parte integrante de los sistemas contable, financiero, de planeación, de información y operaciones de la respectiva entidad;
- Corresponde a la máxima autoridad del organismo o entidad, la responsabilidad de

establecer, mantener y perfeccionar el Sistema de Control Interno, el cual debe ser adecuado a la naturaleza, estructura y misión de la organización;

- En cada área de la organización el funcionario encargado de dirigirla es responsable por el Control Interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en cada entidad.
- La Unidad de Control Interno o quien haga sus veces es la encargada de evaluar en forma independiente el Sistema de Control Interno de la entidad y proponer al representante legal del respectivo organismo las recomendaciones para mejorarlo; y,
- Todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos, administrativos y financieros.

1.1.4.3. Objetivos del control interno

El Control interno que no es más que un plan de organización de todos los métodos coordinados con la finalidad de:

- Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten;
- Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones promoviendo y facilitando la ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión institucional;
- 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 organizacional; Asegurar

la oportunidad y confiabilidad de la información y de sus registros;

- Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones 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;
- Velar porque la entidad disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional.

1.1.4.4. Clasificación del control interno

El control interno se clasifica en: Control interno administrativo y Control interno contable. Control interno administrativo: métodos, medidas y procedimientos que tienen que ver fundamentalmente con la eficiencia de las operaciones y con el cumplimiento de las medidas administrativas impuestas por la gerencia. Control interno contable: métodos, medidas y procedimientos que tienen que ver principalmente con la protección de los activos y a la confiabilidad de los datos de contabilidad.

1.1.4.5. Técnicas de control interno

Las técnicas de control interno pueden clasificarse ligeramente en técnicas de prevención y de descubrimiento.

Las técnicas de prevención están destinadas a proporcionar seguridad razonable de que únicamente se reconocen y procesan transacciones válidas. Como ejemplo de técnicas de prevención Eliana Moreno (2009) menciona:

- Autorización supervisora de las transacciones de ajustes;
- Procedimientos de contraseña para restringir el acceso a terminales en línea, programas de computadoras y archivos;

- Balance, transacción por transacción, en un sistema en línea;
- Verificación y validación de los datos entrados en un sistema de computador;
- Exploración de datos para ver que sean razonables antes de su entrada en un sistema; Segregación y rotación de los deberes de entrada y procesamiento; y Procedimientos claramente definidos de procesamiento y excepción (p. 82).

1.1.4.6. Control interno sobre inventarios

El control interno sobre los inventarios es importante, ya que los inventarios son el aparato circulatorio de una empresa de comercialización. Las compañías exitosas tienen gran cuidado de proteger sus inventarios. Los elementos de un buen control interno sobre los inventarios, según Arianny Gil (2009), incluyen:

- Conteo físico de los inventarios por lo menos una vez al año, no importando cuál sistema se utilice.
- Mantenimiento eficiente de compras, recepción y procedimientos de embarque Almacenamiento del inventario para protegerlo contra el robo, daño o descomposición.
- Permitir el acceso al inventario solamente al personal que no tiene acceso a los registros contables.
- Mantener registros de inventarios perpetuos para las mercancías de alto costo unitario Comprar el inventario en cantidades económicas.
- Mantener suficiente inventario disponible para prevenir situaciones de déficit, lo cual conduce a pérdidas en ventas.
- No mantener un inventario almacenado demasiado tiempo, evitando con eso el gasto de tener dinero restringido en artículos innecesarios (p. 230).

1.1.5. Inventarios

1.1.5.1. Definición

La base de toda empresa comercial es la compra y venta de bienes o servicios; de aquí la importancia del manejo del inventario por parte de la misma. Este manejo contable permitirá a la empresa mantener el control oportunamente, así como también conocer al final del periodo contable un estado confiable de la situación económica de la empresa. Ahora bien, el

inventario constituye las partidas del activo corriente que están listas para la venta, es decir, toda aquella mercancía que posee una empresa en el almacén valorada al costo de adquisición, para la venta o actividades productivas. Por medio del siguiente trabajo de investigación se darán a conocer algunos conceptos básicos de todo lo relacionado a los Inventarios en una empresa, métodos, sistema y control. Con relación al tema Arianny Gil (2009) comenta:

- La base de toda empresa comercial es la compra y venta de bienes o servicios; de aquí la importancia del manejo del inventario por parte de la misma. Este manejo contable permitirá a la empresa mantener el control oportunamente, así como también conocer al final del periodo contable un estado confiable de la situación económica de la empresa. Ahora bien, el inventario constituye las partidas del activo corriente que están listas para la venta, es decir, toda aquella mercancía que posee una empresa en el almacén valorada al costo de adquisición, para la venta o actividades productivas. Por medio del siguiente trabajo de investigación se darán a conocer algunos conceptos básicos de todo lo relacionado a los Inventarios en una empresa, métodos, sistema y control (p. 250).

1.1.5.2.Sistemas de Inventarios

En términos contables el inventario refleja la existencia física de la mercancía, materia prima, productos semi-terminados o terminados que tiene una empresa en un lugar y fecha determinada. Para llevar el control de los inventarios existen los sistemas de inventarios, indica Max Muller (2005), que pueden ser:

En el sistema de inventarios Global deberá llevarse la cuenta «mercancías generales», en la que se realizará el registro contable del inventario inicial, las compras, devoluciones o rebajas sobre compras, las ventas y el inventario final, dando como resultado en forma global la utilidad o pérdida por las ventas de las mercancías correspondientes. Además, para este tipo de control de inventarios se deberá realizar un inventario físico del mismo para determinar cuánto queda en el almacén, así como la utilidad o pérdida por las ventas realizadas.

En el sistema analítico o por memorizado es posible conocer a detalle el valor de cada uno de los elementos que participan en la operación, salvo lo que corresponde a la existencia de las mercancías y el costo de ventas, el cual se podrá determinar mediante la práctica de un inventario físico. Las cuentas que se afectan básicamente son: Inventarios, compras, gastos sobre compras, descuentos y/o devoluciones sobre

compras, ventas, descuentos y/o devoluciones sobre ventas.

A través de los sistemas de inventarios perpetuos se conoce el valor de la mercancía en existencia a una fecha determinada, sin necesidad de realizar un inventario físico, considerando que los registros contables de la entrada y salida de la mercancía en el almacén se efectuaron correctamente y en la fecha correspondiente; para ello se llevan las tarjetas de almacén (kardex) o en la actualidad, mediante un sistema automatizado que determina el saldo que tiene el inventario y las existencias correspondientes (p.46).

1.1.5.3. Clases de Inventarios

Alfonso García Cantu (2000), señala que el tipo de existencias que tiene una empresa depende de la naturaleza de sus actividades; en efecto, si se trata de una empresa comercial, presentará un inventario conformado por mercaderías de reventa, si es una empresa industrial sus inventarios consistirán en materias primas para la venta, además de poseer en existencia otros componentes del proceso productivo.

El inventario de mercancías frecuentemente, es el activo más importante que posee una empresa. Está sujeto a deterioro físico y a daños, a la baja de valor como consecuencia de las condiciones cambiantes del mercado, y también está sujeta a robo, por lo tanto, se requiere el establecimiento de controles adecuados para su custodia y utilización efectivas.

Los inventarios se pueden clasificar de la siguiente manera:

Mercaderías de Reventa

Productos Terminados

Productos en Proceso

Materias Primas y Materiales

Otros

Las mercaderías de reventa, constituyen bienes adquiridos por la empresa para ser vendidos en las mismas condiciones en que se encuentran.

Los productos terminados, en una empresa industrial, significan el producto final de un proceso industrial y disponibles para su venta.

Productos en proceso son aquellos bienes que se encuentran semielaborados o no terminados totalmente como productos, a la fecha de cierre del ejercicio.

Materias primas y materiales, constituyen bienes adquiridos por la empresa para ser transformados mediante un proceso industrial. Su característica central es que no están destinados a la venta en las mismas condiciones en que se encuentran. Los materiales se incorporan al producto elaborado en las mismas condiciones en que se encuentran.

Otros, que por sus características no fueron clasificados anteriormente (p. 96).

1.1.5.4. Métodos contables de valoración de los inventarios

Los métodos de valoración o métodos de valuación de inventarios son técnicas utilizadas con el objetivo de seleccionar y aplicar una base específica para valorar los inventarios en términos monetarios. La valuación de inventarios es un proceso vital cuando los precios unitarios de adquisición han sido diferentes.

Existen numerosas técnicas de valoración de inventarios, sin embargo las comúnmente utilizadas por las organizaciones en la actualidad (dada su utilidad) según Díaz de Santos (2012), son:

Primeros en Entrar Primeros en Salir – PEPS.

Identificación específica

Costo promedio constante o Promedio Ponderado.

Identificación específica

Consiste en valorar las compras u órdenes de producción al costo de adquisición según facturas, o costos específicos acumulados en los registros. Requiere que se lleven registros que permitan identificar los bienes adquiridos y determinar su costo con exactitud.

Primeros en Entrar Primeros en Salir

Este método consiste básicamente en darle salida del inventario a aquellos productos que se adquirieron primero, por lo que en los inventarios quedarán aquellos productos comprados más recientemente.

Costo promedio constante o Promedio Ponderado

Este es un método de valoración razonable de aproximación en donde se divide el saldo en unidades monetarias de las existencias, entre el número de unidades en existencia. Este procedimiento que ocasiona que se genere un costo medio, debe recalcularse por cada entrada al almacén (p. 54-55).

1.1.5.5. Kárdex de inventarios

La información, la valorización y el control de un gran número de existencias han constituido siempre un problema para las empresas. Para dar solución a este problema y conseguir una eficaz gestión del almacén es que se ha creado el kárdex, que es una tarjeta donde se registra, en base a la documentación correspondiente, el movimiento de las entradas y salidas de las mercaderías que nos ayudará a obtener en forma inmediata su saldo físico, así como también su valor respectivo. Es recomendable que se lleve en un área distinta a la del almacén, que podría ser Contabilidad. En estos tiempos tecnológicos el kárdex se ha computadorizado dejando de lado el aspecto manual y la tarjeta física, se ha creado ahora software especializado o se puede crear uno con el excel, Humberto Guerrero (2010).

1.1.5.6. Normas contables aplicadas a los inventarios

1.1.5.6.1. Definición de la Norma Internacional de Contabilidad NIC 2

Fundación del Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (2009):

La Norma Internacional de Contabilidad 2 Inventarios (NIC 2) está contenida en los párrafos 1 a 41. Todos los párrafos tienen igual valor normativo, si bien la Norma conserva el formato IASC que tenía cuando fue adoptada por el IASB. La NIC 2 debe ser entendida en el contexto de su objetivo, del Prólogo a las Normas Internacionales de Información Financiera y del Marco Conceptual para la Preparación y Presentación de los Estados Financieros. En los mismos se suministran las bases para seleccionar y aplicar las políticas contables que no cuenten con directrices específicas.

1.1.5.6.2. Objetivo NIC 2

El objetivo de esta Norma es prescribir el tratamiento contable de los inventarios, dentro del sistema de medición del costo histórico. Un tema fundamental en la contabilidad de los inventarios es la cantidad de costo que debe acumularse en un activo, para diferirlo hasta que los ingresos correspondientes sean reconocidos. Esta Norma suministra una guía práctica para la determinación de tal costo, así como para el subsecuente reconocimiento como gasto del periodo, incluyendo también cualquier deterioro que rebaje el importe en libros al valor neto realizable. También suministra una guía sobre las fórmulas de costo que se usan para calcular los costos de los inventarios.

1.1.5.6.3. Alcance NIC 2

1. Esta Norma debe ser aplicada, dentro de los estados financieros, preparados en el contexto del sistema de costo histórico, para contabilizar los inventarios que no sean:
 - (a) obra en proceso, proveniente de contratos de construcción, incluyendo los contratos de servicio relacionados con ella (véase la NIC 11 Contratos de Construcción);

- (b) instrumentos financieros; y
- (c) inventarios procedentes de la producción agrícola, ganadera y forestal y minas de mineral, que estén en poder de los productores, siempre que sean medidos al valor neto realizable, de acuerdo con las prácticas tradicionalmente establecidas en ciertas industrias; y
- (d) Activos biológicos relacionados con la actividad agrícola (véase NIC 41 Agricultura).
2. La presente Norma sustituye a la NIC 2 Valoración y Presentación de los Inventarios según el Sistema del Costo Histórico, aprobada en 1975.
3. Los inventarios a que se ha hecho referencia en 1(c) se miden al valor neto realizable en ciertos estadios de la producción. Ello ocurre, por ejemplo, cuando se han recogido las cosechas agrícolas o se han extraído las menas del mineral, siempre que su venta esté asegurada por un contrato de futuro o la garantía del gobierno, o bien cuando existe un mercado homogéneo, donde el riesgo de fracasar en la venta es mínimo. Tales inventarios, como se ha dicho, caen fuera del alcance de la presente Norma, (p. 2).

1.1.5.6.4. Definición de la Norma Internacional de Contabilidad NIFF para Pymes

sección 13.

Fundación del Comité de Normas Internacionales de Contabilidad (2009), los inventarios son activos:

- Mantenedos para la venta en el curso normal de las operaciones.
- En proceso de producción con vista a esa venta.
- En forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción, o en la prestación de servicios.

1.1.5.6.5. Alcance

Esta sección establece los principios para el reconocimiento y medición de los inventarios. Los inventarios son activos:

- (a) poseídos para ser vendidos en el curso normal de las operaciones;
- (b) en proceso de producción con vistas a esa venta; o
- (c) en forma de materiales o suministros que se consumirán en el proceso de producción o en la prestación de servicios (p. 3).

1.1.5.7. Rotación de inventarios

Humberto, Guerrero (2010), señala que la rotación de inventarios es un indicador que permite conocer el número de veces que el inventario es realizado en un período definido. Es conocido también como rotación de mercancías, y es un índice financiero que permite evaluar la gestión de la organización.

La rotación de inventarios posibilita determinar la cantidad de veces que el inventario es convertido en dinero o en cuentas por cobrar, es decir permite establecer cuántas veces se ha vendido.

Cálculos de la rotación de inventarios

A. Calculando la rotación de existencias en número de veces.

$R.I. = \text{Costo de Ventas} / \text{Existencias}$

$R.I. = N^{\circ} \text{ veces}$

B. Calculando la rotación de existencias en días.

$R.I. = (\text{Existencias} \times 360) / \text{Costo de ventas}$

$R.I. = N^{\circ} \text{ de días}$

1.1.5.8. Investigaciones previas

1.1.5.8.1. Evaluación del control interno en el área de inventarios de la empresa JG

Repuestos Industriales de la ciudad de Guayaquil

La empresa JG Repuestos Industriales, se dedica a la venta de repuestos industriales para diferentes empresas ecuatorianas, brindando mantenimiento y asesoría en maquinaria.

En el año 2015 una estudiante de la Universidad Politécnica Salesiana presentó un proyecto que le facilitase a la empresa evaluar y detectar a tiempo las falencias o irregularidades que podría tener el área de inventarios, utilizando el método de observación y las entrevistas al personal que labora en esta empresa.

Como resultado obtuvieron la implementación de su propuesta, teniendo gran acogida puesto que hoy la utilizan para un mejor manejo de sus inventarios.

1.1.5.8.2. Propuesta de un sistema de control y evaluación en el área de inventarios de

Prodimedia Cía. Ltda.

La empresa Prodimedia es una empresa que se dedica a la producción y venta de fármacos en el Ecuador.

En el año 2012 un estudiante de la Universidad Central del Ecuador plantea el proyecto anteriormente mencionado, el cual les permitirá evaluar y controlar el área de inventarios puesto que se han detectado faltantes de mercaderías, el método que utilizó para su

investigación fue la encuesta y la entrevista al personal que labora directamente en esta área, ya que serían los encargados de despachos de los fármacos.

Como resultado se obtuvo la implementación de la propuesta en la empresa Prodimedia, que les ha servido de mucha ayuda para el control de sus inventarios, que se ven reflejados hoy en día a la disminución de diferencias en sus kárdex.

1.1.5.9. Flujogramas

1.1.5.9.1. Definición e importancia de los flujogramas

Un diagrama de flujo es una representación gráfica que desglosa un proceso en cualquier tipo de actividad a desarrollarse tanto en empresas industriales o de servicios y en sus departamentos, secciones u áreas de su estructura organizativa.

Son de gran importancia ya que ayudan a designar cualquier representación gráfica de un procedimiento o parte de este. En la actualidad los diagramas de flujo son considerados en la mayoría de las empresas como uno de los principales instrumentos en la realización de cualquier método o sistema.

1.1.5.9.2. Codificación Ansi

El formato ANSI del American National Standards Institute (Instituto Nacional de Normalización Estadounidense) es un estándar para la codificación del juego de caracteres relacionado con Microsoft y una modificación del juego de caracteres ASCII (American Standard Code for Information Interchange - Código Estadounidense Estándar para el Intercambio de Información).

1.1.5.10. Documentación comercial y tributaria relacionada con el manejo de inventarios

Daniel Ayaviri García (2012) señala que los documentos comerciales son todos los comprobantes extendidos por escrito en los que se deja constancia de las operaciones que se realizan en la actividad mercantil, de acuerdo con los usos y costumbres generalizadas y las disposiciones de la ley. Estos son de vital importancia para mantener un apropiado control de todas las acciones que se realizan en una compañía o empresas.

Los documentos comerciales relacionado con el manejo de inventarios son:

Facturas

Es la relación escrita que el vendedor entrega al comprador detallando las mercancías que le ha vendido, indicando cantidades, naturaleza, precio y demás condiciones de la venta.

Notas de crédito

Una nota de crédito es un documento legal que se utiliza en transacciones de compraventa donde interviene un descuento posterior a la emisión de la factura, una anulación total, un cobro de un gasto incurrido de más, devolución de bienes (p. 36).

CAPÍTULO II

DISEÑO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque Metodológico

La metodología cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

Mientras que los métodos cuantitativos aportan valores numéricos de encuestas, experimentos, entrevistas con respuestas concretas para realizar estudios estadísticos y ver cómo se comportan sus variables. Muy aplicado en el muestreo.

Utilizaremos el método cuantitativo, las encuestas y las entrevistas fueron el método de recolección de información más eficaz en el proceso de la investigación para el presente proyecto.

2.2.Población

La población consta del personal que labora en las tiendas de la ciudad de Quito de la empresa Sherwin Williams, siendo un total de 48 personas, los cuales serán tomadas como unidades de estudio.

2.3.Muestra

- a) Se tomará como muestra a los administradores de las 12 sucursales de la empresa Sherwin Williams de Quito.

- b) Personal de atención al cliente de cada sucursal de la empresa Sherwin Williams de Quito, siendo un total de 36 personas.

2.4.Indicadores

- Cantidad de producto
 - a) Pedidos de producto realizado por cada tienda
 - b) Nivel de ventas
- Faltantes de productos
 - a) Medir cuántas veces se realizan los inventarios en cada tienda
 - b) Kárdex de productos
- Nivel de rotación de productos
 - a) Kárdex de productos
 - b) Conteo físico para el reporte de inventarios

2.5.Técnicas a aplicar

2.5.1. Entrevista

Se le realizará la entrevista a cada administrador de cada tienda Sherwin Williams de la ciudad de Quito siendo un total de 12 personas, para obtener la información de los procesos que se estarían aplicando para el manejo de los inventarios.

2.5.2. Encuesta

Se realizará una encuesta al área de servicio al cliente de las tiendas Sherwin Williams de la ciudad de Quito, siendo un total de 36 personas, para obtener la información necesaria de cuáles serían las falencias detectadas en el control de inventarios.

TABULACIÓN DE LA ENTREVISTA

1. ¿Existen procesos de inventarios en la tienda?

Tabla 1.
Procesos de Inventarios

RESPUESTA	fi	%
SI	12	100%
NO	0	0%
TOTAL	12	100%

Elaborado por: Katherine Parra

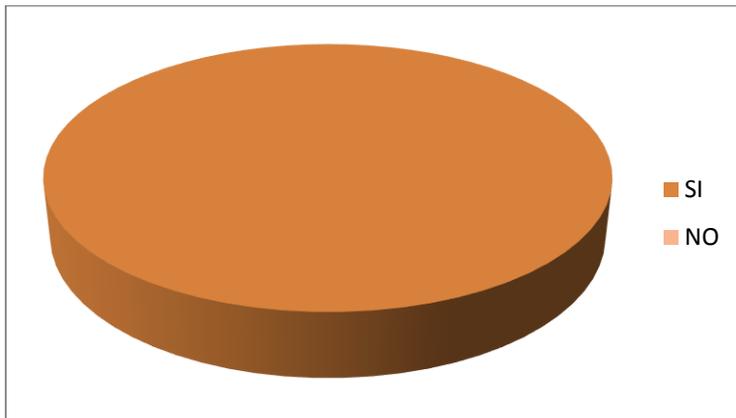


Gráfico 1: Procesos de inventarios
Elaborado por: Katherine Parra

Interpretación: De la pregunta, existen procesos de inventarios en la tienda, 12 administradores contestaron que si se encuentran determinados procesos.

2. ¿Quién es la persona encargada de ejecutar los procedimientos de inventarios en la tienda?

Tabla 2
Procedimientos de inventarios

RESPUESTA	fi	%
ADMINISTRADOR	8	67%
VENDEDOR	0	0%
SERVICIO AL CLIENTE	4	33%
TOTAL		

Elaborado por: Katherine Parra

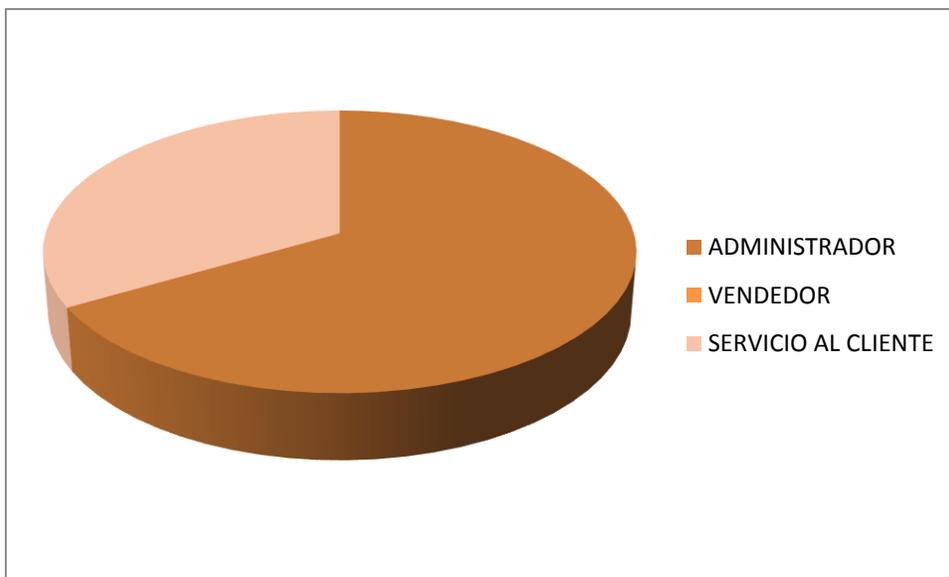


Gráfico 2: Procedimientos de inventarios
Elaborado por: Katherine Parra

Interpretación: De acuerdo a la pregunta, quién es la persona encargada de ejecutar los procedimientos de inventarios en la tienda, ocho respondieron que los administradores son los encargados de llevar el control y cuatro respondieron que el personal de servicio al cliente ya que delegan funciones.

3. ¿Ha existido un control interno de inventarios previos en la empresa?

Tabla 3
Control Interno

RESPUESTA	fi	%
SI	12	100%
NO	0	0%
TOTAL	12	100%

Elaborado por: Katherine Parra

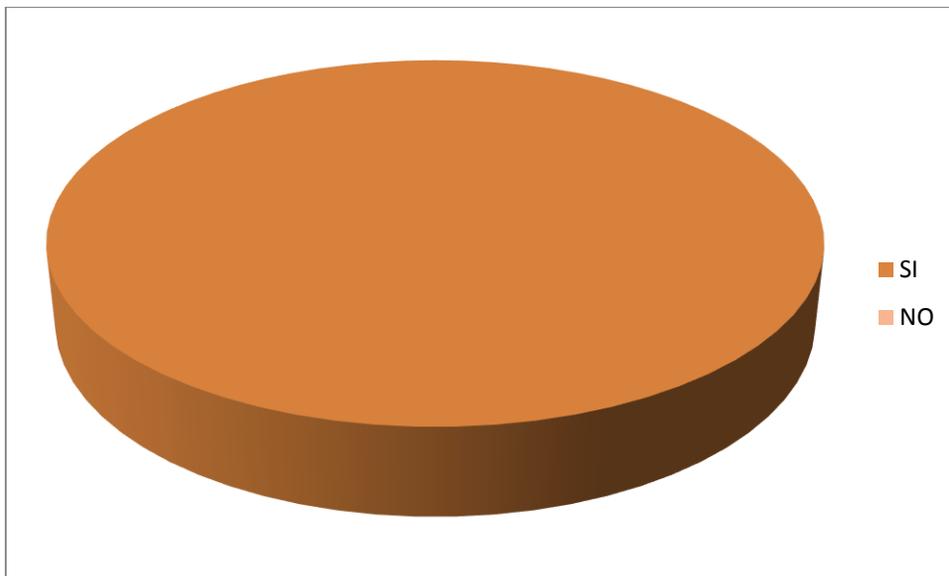


Gráfico 3: Control Interno
Elaborado por: Katherine Parra

Interpretación: De acuerdo a la pregunta, ha existido un control interno previo en la empresa, 12 administradores respondieron que si ha existido un control interno en el área de inventarios de las sucursales de la empresa Sherwin Williams.

4. ¿Cada que tiempo se realizan la toma de los inventarios en la tienda?

Tabla 4.
Tiempo para realizar los inventarios

RESPUESTA	fi	%
1 vez a la semana	12	100%
2 veces a la semana	0	0%
3 o más veces a la semana	0	0%
TOTAL	12	100

Elaborado por: Katherine Parra

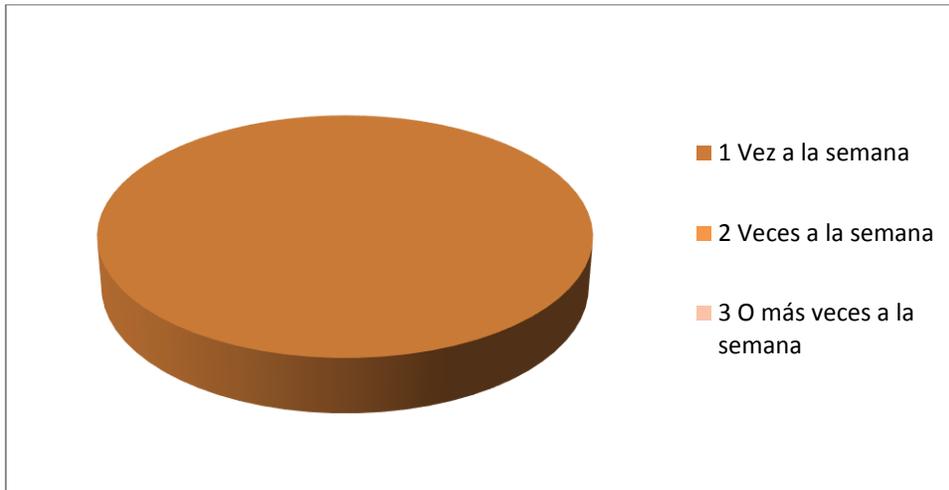


Gráfico 4: Tiempo para realizar los inventarios
Elaborado por: Katherine Parra

Interpretación: De acuerdo a la pregunta, cada qué tiempo se realizan los inventarios de la tienda, 12 administradores respondieron una vez cada semana para poder llevar el control de los productos.

5. ¿Se lleva un registro de sobrantes y faltantes en la tienda?

Tabla 5.
Registro de Sobrantes

RESPUESTA	fi	%
SI	10	83%
NO	2	17%
TOTAL	12	100%

Elaborado por: Katherine Parra

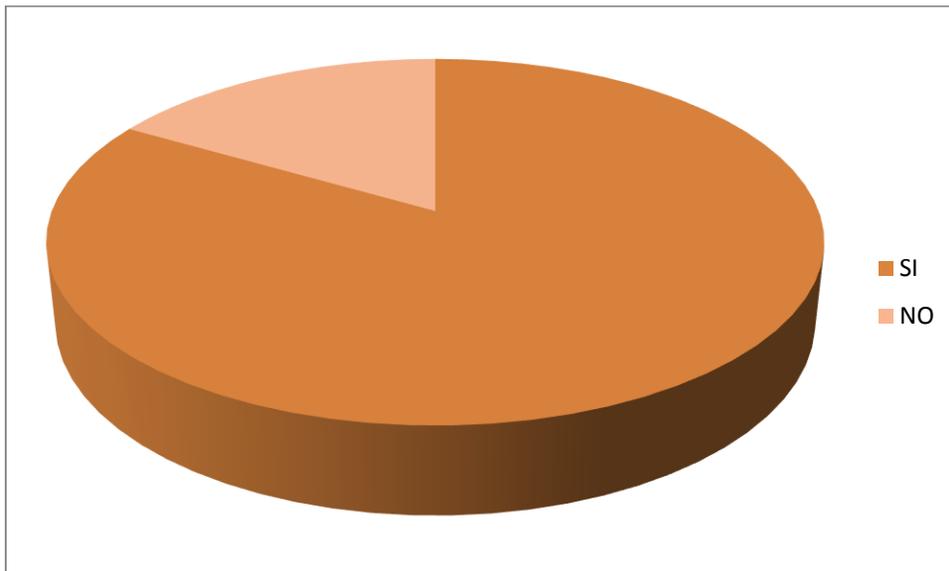


Gráfico 5: Registro de sobrantes

Elaborado por: Katherine Parra

Interpretación: De acuerdo a la pregunta, se lleva un registro de sobrantes y faltantes en la tienda, 10 administradores respondieron que si, mientras que dos personas respondieron que no llevan un control debido a que manejan un stop de productos muy altos dificultándole el control respectivo.

6. ¿Se verifica la mercadería una vez facturado?

Tabla 6
Verificación de mercadería

RESPUESTA	fi	%
SI	10	80%
NO	2	20%
TOTAL	12	100%

Elaborado por: Katherine Parra

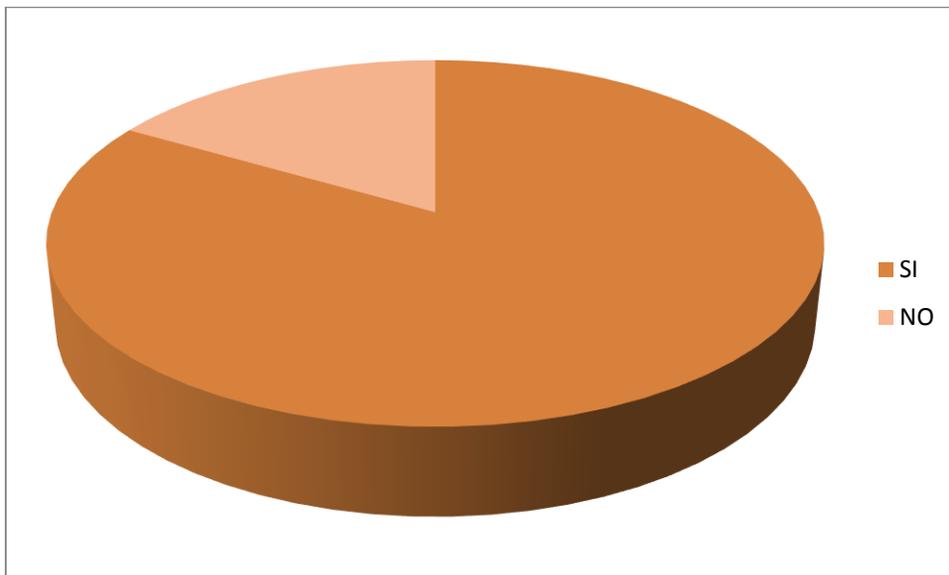


Gráfico 6: Verificación de mercadería

Elaborado por: Katherine Parra

Interpretación: De acuerdo a la pregunta, Se verifica la mercadería una vez facturado, 10 administradores respondieron que si y dos administradores respondieron que no por motivo que sus tiendas son demasiadas grandes y no cuentan con bastante personal para atender a los clientes restantes.

7. ¿Cuando la entrega se realiza con transporte de la compañía, generan una guía de remisión?

Tabla 7
Transporte de la compañía

RESPUESTA	f _i	%
SI	12	100%
NO	0	0%
TOTAL	12	100%

Elaborado por: Katherine Parra

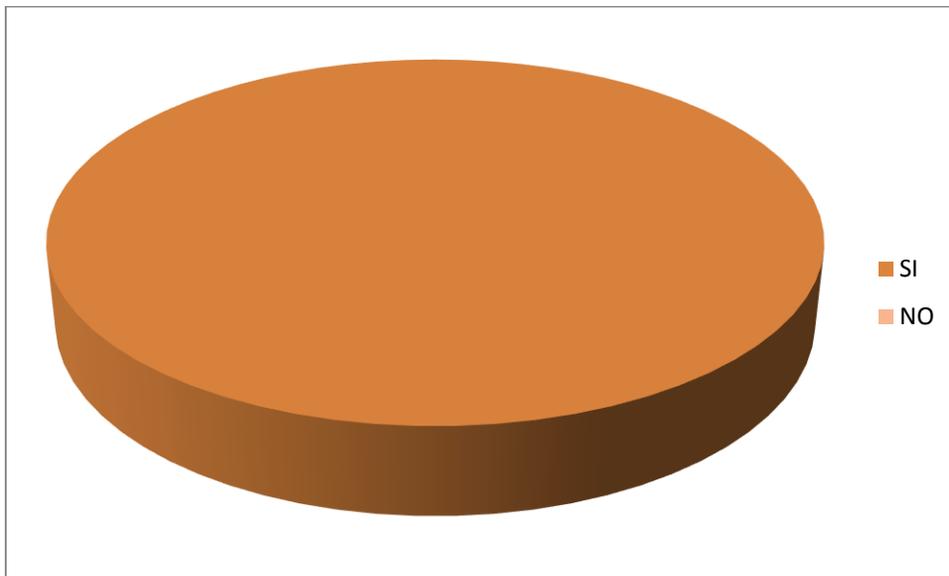


Gráfico 7: Transporte de la compañía

Elaborado por: Katherine Parra

Interpretación: De acuerdo a la pregunta, Cuando la entrega se realiza con transporte de la compañía, generan una guía de remisión, 12 administradores respondieron que si por motivo que las reglas de SRI dicen que todo material de una empresa debe salir con su guía respectiva o en caso que no tenga Guías el producto será decomisado.

8. ¿Qué proceso se realiza con los productos expirados?

Tabla 8
Productos expirados

RESPUESTA	fi	%
Se envía a la fábrica previa autorización	10	80%
Se saca a la venta	2	20%
Son incinerados	0	0%
TOTAL	12	100

Elaborado por: Katherine Parra

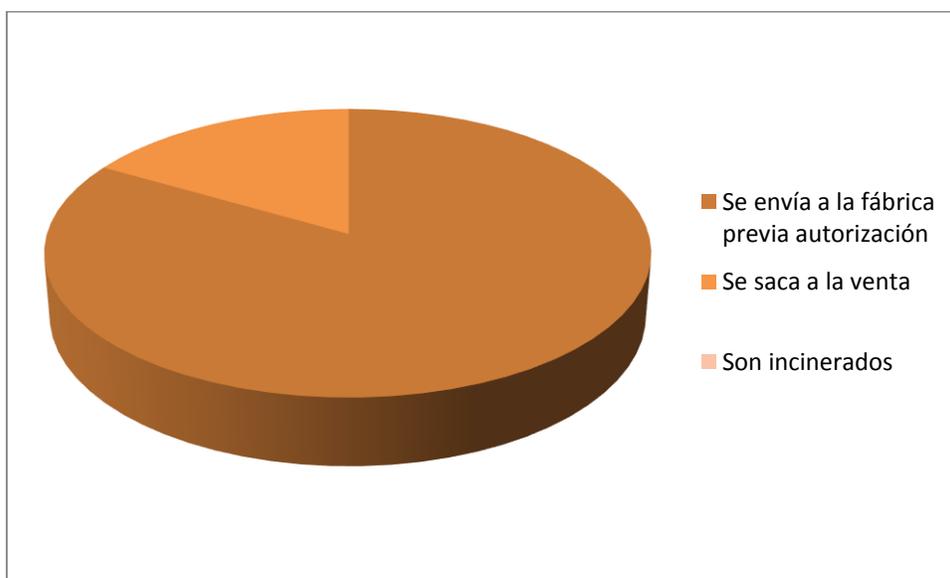


Gráfico 8: Productos expirados
Elaborado por: Katherine Parra

Interpretación: De acuerdo a la pregunta, qué proceso se realiza con los productos expirados, 10 administradores respondieron que se realiza la devolución a la Planta por previo a la autorización de Gerencia, mientras dos administradores dicen que se puede realizar la venta siempre u cuando el producto no esté caducado más de un mes.

9. ¿Se aceptan devoluciones de producto a los clientes una vez facturado y salida la mercadería?

Tabla 9
Devoluciones de producto

RESPUESTA	fi	%
SI	7	58%
NO	5	42%
TOTAL	12	100%

Elaborado por: Katherine Parra

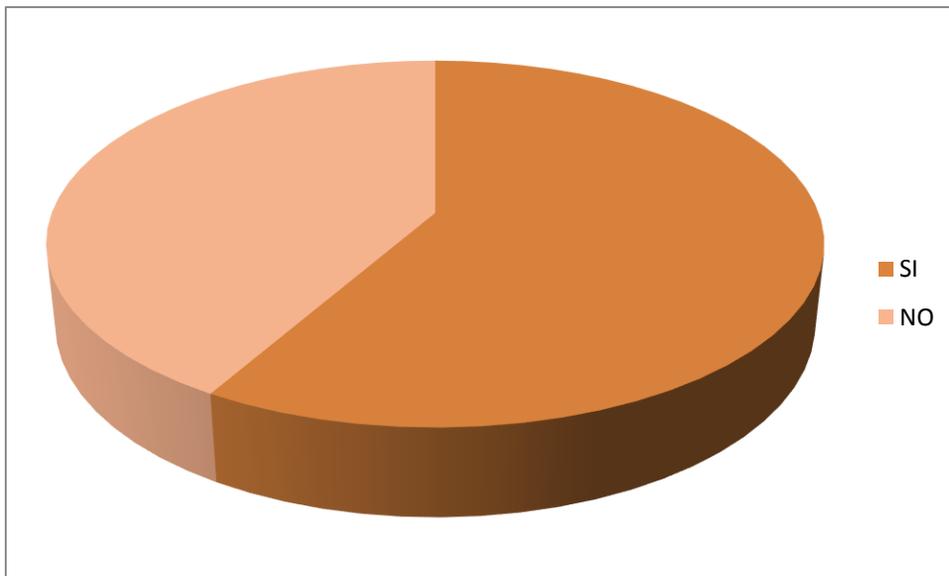


Gráfico 9: Devoluciones de producto
Elaborado por: Katherine Parra

Interpretación: De acuerdo a la pregunta, se aceptan devoluciones de producto de los clientes una vez facturado y salida la mercadería, siete administradores dicen que si aceptan devolución de materiales siempre y cuando se encuentre en buenas condiciones mientras que cinco personas no aceptan por motivo de incumplimiento a una regla de la empresa.

10. ¿Realizan transferencias de mercadería entre locales?

Tabla 10
Transferencia de mercadería

RESPUESTA	fi	%
SI	12	100%
NO	0	0%
TOTAL	12	100%

Elaborado por: Katherine Parra

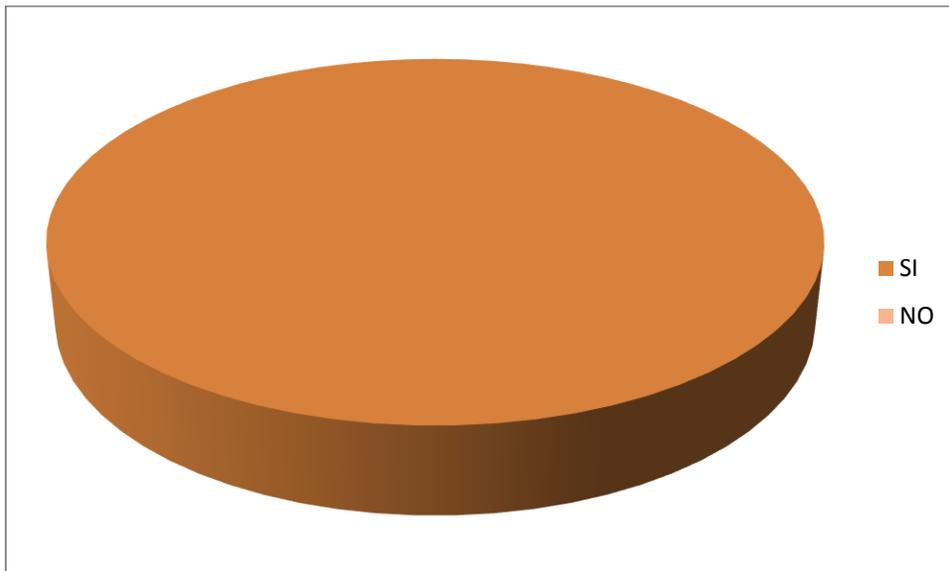


Gráfico 10: Transferencia de mercadería

Elaborado por: Katherine Parra

Interpretación: De acuerdo a la pregunta, se realizan transferencias de mercadería entre locales 12 administradores respondieron que si por motivo que cada tienda realiza un pedido a la planta una vez por semana.

TABULACIÓN DE LA ENCUESTA

1. ¿En las tiendas Sherwin Williams se realizan la toma de inventarios?

Tabla 11
Realización de inventarios

RESPUESTAS	fi	%
SI	36	100%
NO	0	0%
TOTAL	36	100%

Elaborado por: Katherine Parra

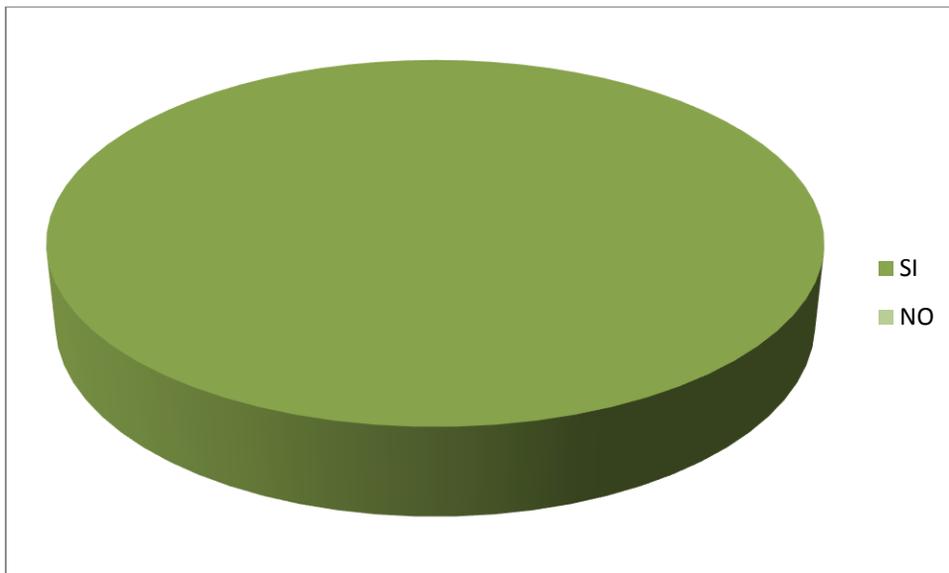


Gráfico 11: Realización de inventarios

Elaborado por: Katherine Parra

Interpretación: De acuerdo a la pregunta, en las tiendas Sherwin Williams se realizan inventarios, las 36 personas encuestadas respondieron que si se realizan inventarios en sus tiendas como un sistema de control de entrada y salida de mercadería.

2. ¿Se lleva un registro semanal de inventarios?

Tabla 12
Registro semanal

RESPUESTAS	fi	%
SI	36	100%
NO	0	0%
TOTAL	36	100%

Elaborado por: Katherine Parra

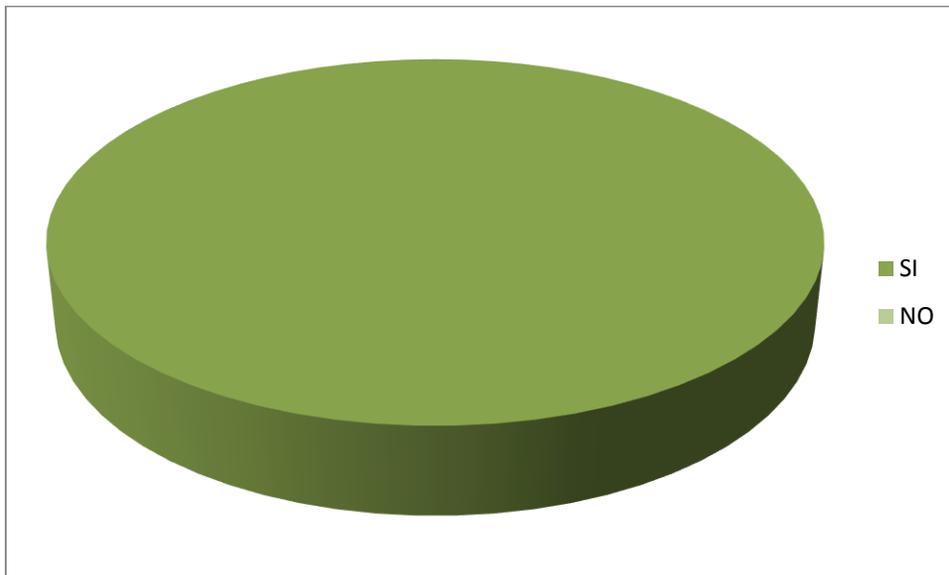


Gráfico 12: Registro semanal
Elaborado por: Katherine Parra

Interpretación: De acuerdo a la pregunta, si se lleva un registro semanal de inventarios, de las 36 personas encuestadas, llevan un registro semanal de inventarios conocidos en la empresa como eficiencia del registro de inventario (ERI).

3. ¿Se reporta sí existen faltantes o sobrantes?

Tabla 13
Faltantes o sobrantes

RESPUESTAS	fi	%
SI	25	69%
NO	11	31%
TOTAL	36	100%

Elaborado por: Katherine Parra

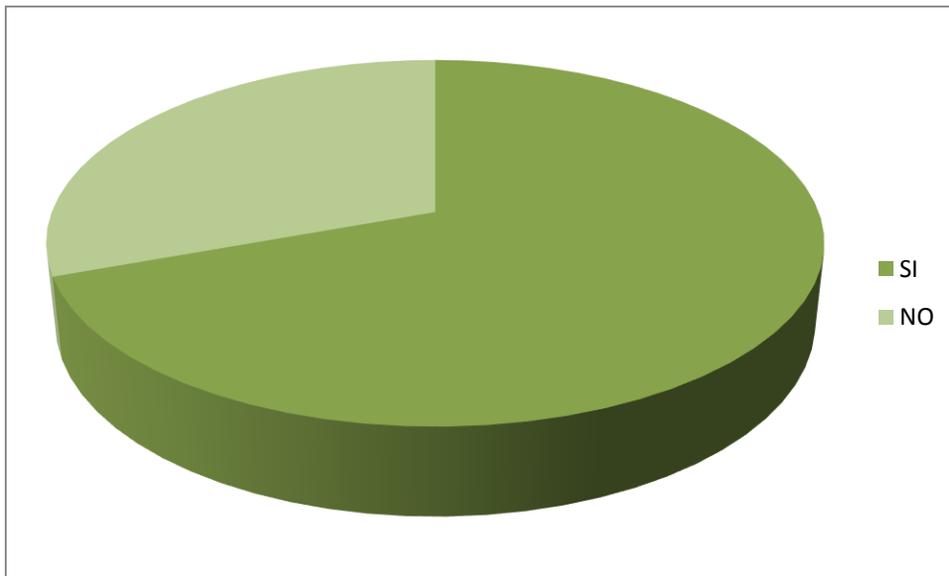


Gráfico 13: Faltantes o sobrantes
Elaborado por: Katherine Parra

Interpretación: De acuerdo a la pregunta, si se reporta la existencia de sobrantes y faltantes, 25 de las personas encuestadas respondieron que, si reportan al momento de realizar el inventario, 11 personas indicaron que no reportan ya existirían cruces y se podría arreglar al momento de la facturación.

4. ¿Se realiza algún procedimiento para mayor rotación de inventarios?

Tabla 14
Rotación de inventarios

RESPUESTAS	fi	%
SI	29	81%
NO	7	19%
TOTAL	36	100%

Elaborado por: Katherine Parra

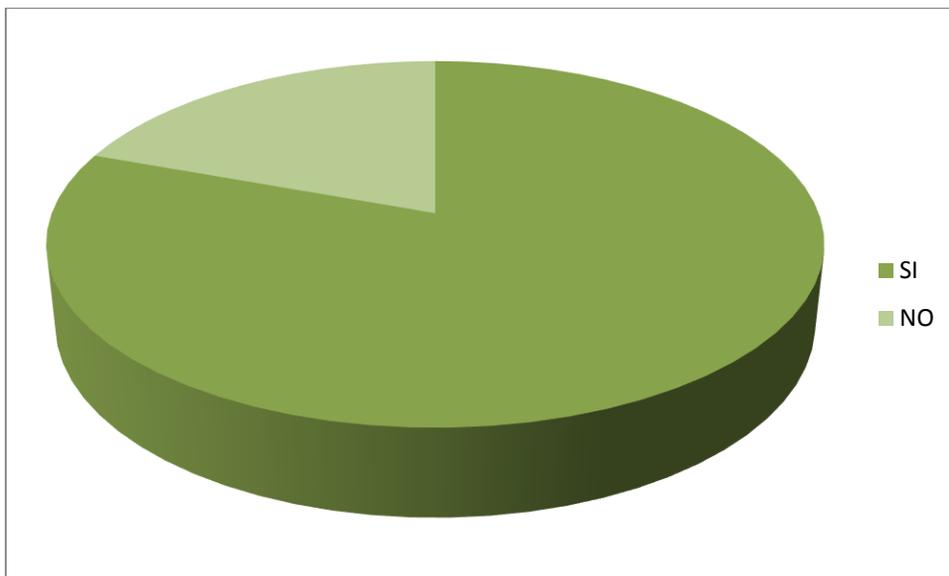


Gráfico 14: Rotación de inventarios

Elaborado por: Katherine Parra

Interpretación: De acuerdo a la pregunta, si se realiza algún procedimiento para la rotación de inventarios, de los encuestados 29 contestaron que si apoyándose con el departamento de Marketing para promocionar estos productos, siete respondieron que no por desconocimiento de procedimiento para rotar inventarios.

5. ¿Se verifica el stock de la mercadería antes de ser facturado?

Tabla 15
Stock de la mercadería

RESPUESTAS	fi	%
SI	36	100%
NO	0	0%
TOTAL	36	100%

Elaborado por: Katherine Parra

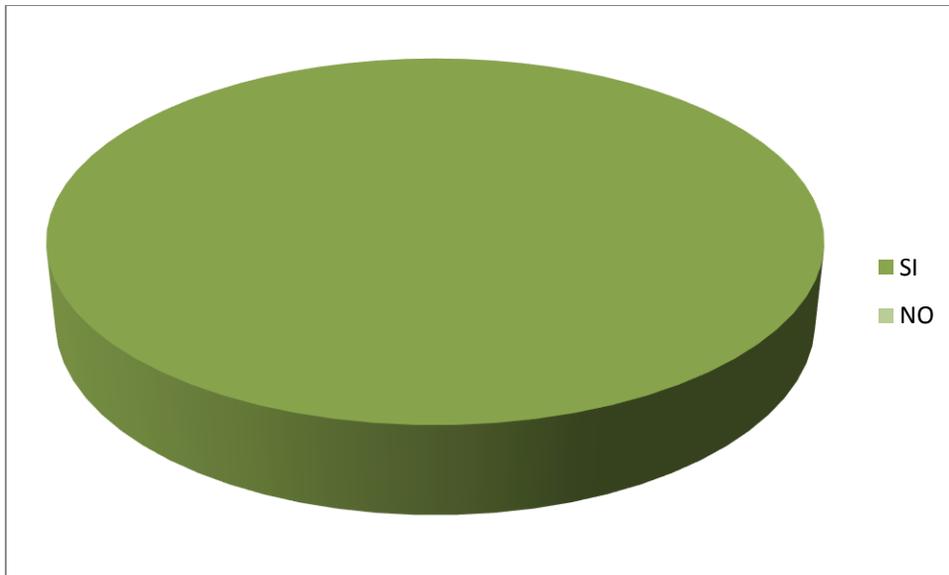


Gráfico 15: Stock de la mercadería
Elaborado por: Katherine Parra

Interpretación: De acuerdo a la pregunta, se verifica el stock de la mercadería antes de ser facturado, los 36 encuestados respondieron que sí, ya que en ese instante es despachada la mercadería, y debería entregarse de acuerdo a lo que se encuentra facturado.

6. Cuando se realizan las trasferencias entre tiendas se las recepcionan en el sistema antes de que llegue el producto al local

Tabla 16
Transferencia entre tiendas

RESPUESTAS	fi	%
SI	0	0%
NO	36	100%
TOTAL	36	100%

Elaborado por: Katherine Parra

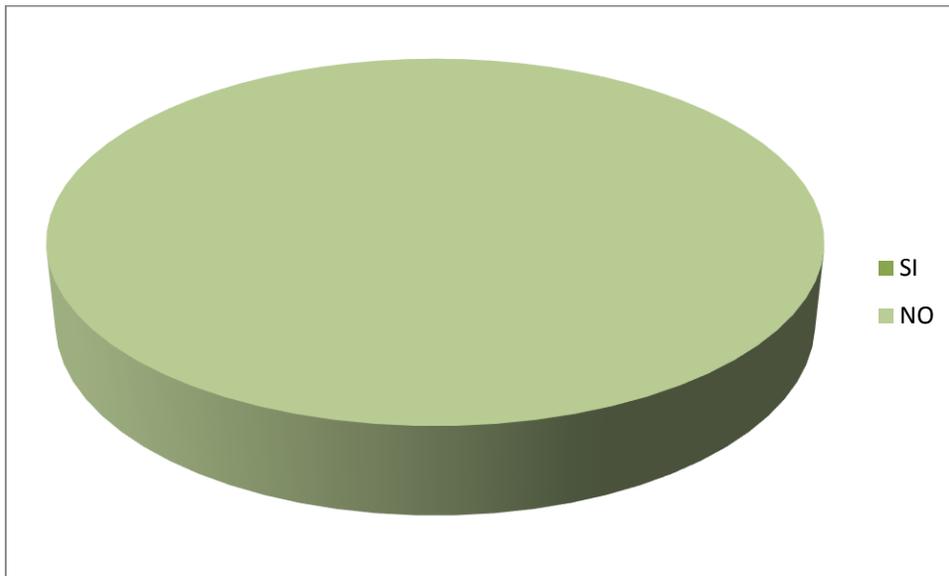


Gráfico 16: Transferencia entre tiendas

Elaborado por: Katherine Parra

Interpretación: De acuerdo a la pregunta, cuando se realizan las trasferencias entre tiendas se las recepcionan en el sistema antes de que llegue el producto al local, las 36 personas encuestadas respondieron que no, ya que se estaría incumpliendo una política de la empresa.

7. ¿Se lleva un registro de productos caducados?

Tabla 17

Registro de productos caducados

RESPUESTAS	fi	%
SI	22	61%
NO	14	39%
TOTAL	36	100%

Elaborado por: Katherine Parra

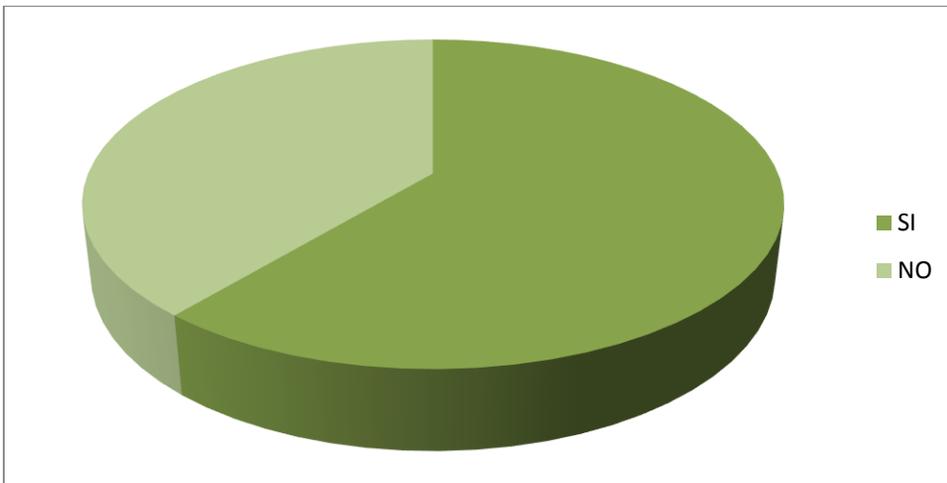


Gráfico 17: Registro de productos caducados

Elaborado por: Katherine Parra

Interpretación: De acuerdo a la pregunta, si lleva un registro de productos caducados, 22 de las personas encuestadas respondieron que si, ya que en los registros de inventarios no exige color la fecha de caducidad de cada producto, y 14 respondieron que no debido a que ellos no manejan en su totalidad los inventarios.

8. ¿En las tiendas se realizan auditorías de productos?

Tabla 18
Auditoría de productos

RESPUESTAS	fi	%
SI	36	100%
NO	0	0%
TOTAL	36	100%

Elaborado por: Katherine Parra

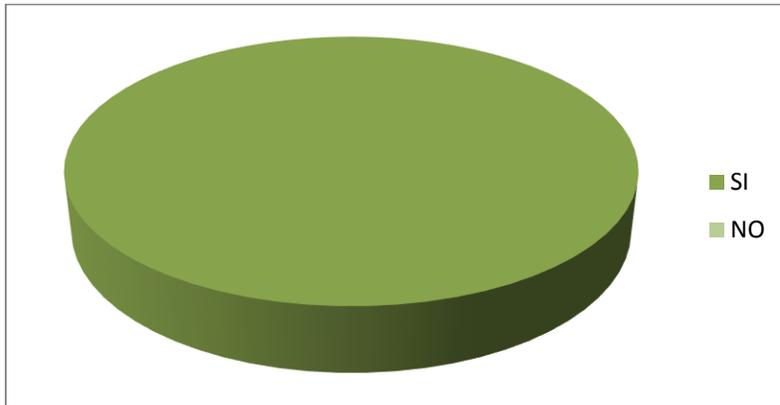


Gráfico 18: Auditoría de productos
Elaborado por: Katherine Parra

Interpretación: De acuerdo a la pregunta, en las tiendas se realizan auditorías de productos, los 36 encuestados respondieron que si, siendo este un documento auditable que cada tienda tiene la obligación de manejar.

Conclusiones de indicadores:

- De acuerdo al indicador, pedidos de producto que se realiza en cada tienda, se identificó que no se recepciona el producto verificando de acuerdo al sistema, esto podría generar faltante de producto.

- En el indicador cuántas veces se realizan inventarios en la tienda, se determinó en la encuesta que no se estaría cumpliendo las cuatro veces que se requiere hacerlo mensualmente e identificar a tiempo el faltante.
- En la encuesta se determinó que si se estarían verificando los niveles de rotación con los informes semanales que presenta el bodeguero del almacén.

CAPÍTULO III

PROPUESTA

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS PARA LA COMPAÑÍA SHERWIN WILLIAMS

3.1.Objetivo general

La propuesta planteada para la empresa Sherwin Williams Cía. Ltda. tiene como objetivo general el control interno del área de inventarios de las sucursales ubicadas en la ciudad de Quito.

3.2.Objetivos específicos

- Realizar el organigrama de jerarquía
- Realizar el cuadro de segregación de funciones del personal involucrado en el área de inventarios
- Elaborar los procedimientos para el área de inventarios
- Determinar los indicadores de gestión
- Realizar los flujogramas de acuerdo a los procedimientos
- Control de los procedimientos
- Divulgación de la propuesta

3.3. Análisis general actual de la empresa

3.3.1.Misión

“Encantar a nuestros clientes, colaboradores, inversionistas y a la comunidad que nos rodea, a través de nuestros productos, servicios y beneficios”

3.3.2.Visión

“Ser líderes de pintura a nivel regional cumpliendo los más altos estándares de calidad, con gente comprometida y la mejor tecnología”

3.3.3.Reseña histórica

Sherwin Williams Company fue fundada en 1866 por Henry Sherwin y Edward Sherwin en la ciudad Cleveland Ohio, Estados Unidos.

Durante 150 años Sherwin-Williams ha sido líder en fabricación de pinturas para el hogar y la industria. El primer paso de la compañía para tener un liderazgo internacional se dio en 1880 cuando introdujo al mercado la primera pintura ya mezclada, de calidad tan superior a otras pinturas para preparar, que la industria entera se transformó.

Después de esta revolución, le siguió una mayor innovación tecnológica y, al terminar el siglo, las pinturas Sherwin-Williams ya se usaban en todas partes, en las casas, en implementos de granjas, puentes de metal y vagones de ferrocarril. En las décadas siguientes, Sherwin-Williams creció a pasos agigantados por medio de importantes adquisiciones y del desarrollo de nuevos y espectaculares productos.

En octubre de 2010 Sherwin Williams Company, ingresa al mercado ecuatoriano adquiriendo a Pinturas Cóndor, la empresa de pinturas más grande del país. Este gran paso

trajo a la industria innovación, servicio y productos de última tecnología.



Gráfico 19: Fotografía fábrica Sherwin Williams Ecuador
Fuente: (Pinturascondor.com/tiendas-sherwin-williams, 2018)

3.3.3.1. Valores Sherwin Williams

- Integridad
- Gente
- Innovación
- Servicio
- Calidad
- Desempeño
- Crecimiento

3.4. Principales productos de fabricación de la empresa Sherwin Williams

Sherwin Williams Ecuador cuenta con las siguientes líneas de productos:

➤ Línea arquitectónica



Gráfico 20: Productos línea arquitectónica
Elaborado por: Katherine Parra

➤ Línea metalmecánica



Gráfico 21: Productos línea metalmecánica
Elaborado por: Katherine Parra

➤ Línea industrial



Gráfico 22: Productos línea industrial
Elaborado por: Katherine Parra

3.4.1. Principales clientes y proveedores de las sucursales

Los principales clientes que se manejan en las tiendas Sherwin Williams de la ciudad de Quito son consumidores finales, maestros contratistas y arquitectos enfocados hacia las obras nuevas y repintes.

Su principal forma de abastecerse de producto en las tiendas es realizando pedidos de manera directa a la fábrica de la empresa Sherwin Williams ubicada al sur de Quito.

3.5. Políticas generales de los inventarios

Las políticas a seguirse para realizar los inventarios son las siguientes:

- Realizar una toma física del inventario de acuerdo al formato eficiencia del registro de inventario (ERI), de manera semanal

- Realizar conteo físico vs sistema
- Elaboración de informes de diferencias de mercaderías
- Realizar informe de productos que se encontrarían próximos a caducarse
- Realizar los cruces por diferencias
- El personal de servicio al cliente de las sucursales, posee la firma de autorización de transferencia por parte del administrador
- Las transferencias tendrán que contar con las firmas de responsabilidad
- Ingresar los pedidos bajo requisiciones semanales

3.5.1. Descripción general del área de inventarios

El departamento de inventarios de la empresa Sherwin Williams se encarga de controlar, administrar, preservar y mantener actualizados los inventarios de las tiendas, permitiendo al personal de esta manera tener una herramienta que les facilite un buen manejo de los inventarios.

Son funciones del departamento de Inventarios:

- Coordinar, controlar y realizar el registro, traslado, préstamo, mantenimiento, resignación, reposición y baja de mercaderías, manteniendo actualizada la información de stock y se encuentre a disponible para los empleados.
- Revisar y analizar la efectividad del control interno en el área de inventarios.
- Preparar informes periódicos en base a los resultados alcanzados de los inventarios de cada una de las tiendas.

- Verificar la aplicación de la política para el manejo de inventarios.
- Verificar que el sistema de inventarios que se manejan en las tiendas cumpla con las políticas de la organización.
- Observar si los movimientos en los inventarios, se encuentran en orden y se están registrando de la manera correcta, verificando la información mediante los Kardex de productos.
- Revisar que exista un sistema de costos, que este se encuentre actualizado y cumpla con las políticas de la organización.
- Comprobar que las salidas de mercadería del almacén sean autorizadas por el administrador o el gerente de tiendas.
- Verificación del cumplimiento que deben llevar los almacenes del conteo físico semanal.
- Verificar y confirmar que las condiciones en las que se almacena los productos sea la más segura y adecuada.
- Verificar la existencia de un manual de funciones para los empleados que manejen los inventarios dentro del almacén.
- Verificar que los listados para el registro de inventarios estén actualizados con los nuevos productos.

3.5.1.1. Tipos de inventarios que se manejan en las sucursales

En las sucursales se maneja el siguiente tipo de inventario:

Inventario Perpetuo. Es el que se lleva en continuo acuerdo con las existencias en el almacén, por medio de un registro detallado que puede servir también como mayor auxiliar, donde se lleva el conteo de las cantidades físicas. A intervalos cortos, se toma el inventario de las diferentes secciones del almacén y se ajustan las cantidades o los importes o ambos, cuando es necesario, de acuerdo con la cuenta física. Los registros perpetuos son útiles para preparar los estados financieros mensuales, trimestral o provisionalmente. El sistema perpetuo ofrece un alto grado de control, porque los registros de inventario están siempre actualizados.

Inventario Mínimo. Es la cantidad mínima de inventario a ser mantenidas en el almacén.

Inventario Disponible. Es aquel que se encuentra disponible para la producción o venta.

3.5.1.2. Estructura del organigrama del área de inventarios en tiendas y niveles de jerarquía.

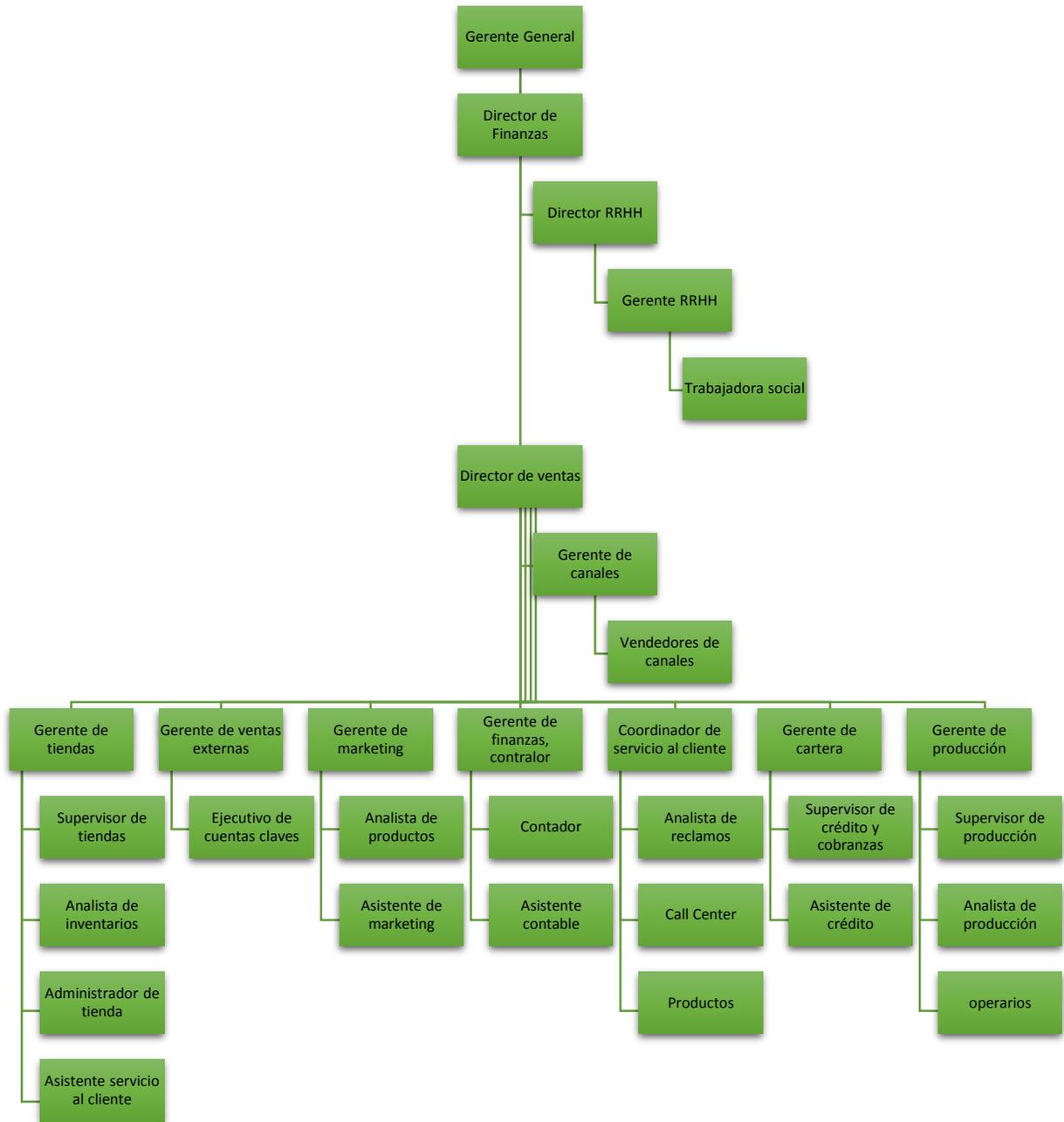


Gráfico 23: Organigrama de jerarquía

Elaborado por: Katherine Parra

3.5.1.3. Sistema informático y contable que utilizan las sucursales para el registro de los inventarios

Sistema informático:

Para el registro de los inventarios semanales que se realizan en las tiendas se utiliza el siguiente formato de Excel llamado eficiencia del registro de inventario (ERI):

8	Codigo Alterno	Descripción	GRUPOS DE CONTEO	FECHA DE CADUCIDAD	ESTADO	CONTEO FISICO	STOCK SISTEMA POSCYE	DIFERENCIAS	JUSTIFICACION ADMINISTRADOR
25	830-1/4G	KLIMA Barniz para exteriores	3			5	4	1	cruce con 830m
26	830-1G	KLIMA Barniz para exteriores	3			6	5	1	cruce con 830m
27	830M-1/4G	KLIMA Barniz Mate/Exterior	3			3	4	-1	
28	830M-1G	KLIMA Barniz Mate/Exterior	3			5	6	-1	
30	900MC-1G	ANTIOX Convertidor Blanco Mate	3			0	2	-2	
31	901MC-1G	ANTIOX Convertidor Negro Mate	3			1	3	-2	mal subido al inventario
32	900BC-1/4G	ANTIOX Convertidor Blanco Brillante	3			6	5	1	cruce con 932bc
33	900BC-1G	ANTIOX Convertidor Blanco Brillante	3			2	1	1	
34	932BC-1/4G	ANTIOX Convertidor Gris Brillante	3			4	5	-1	
35	932BC-1G	ANTIOX Convertidor Gris Brillante	3			1	2	-1	
48	404-1/4G	TAN Azul Frances	3			1	3	-2	cruce con 900bc
60	ADEG100EB-1G	DOMINO ESMALTE BASE EB	3			19	17	2	
61	ADEG102DC-1G	DOMINO ESMALTE BASE DC	3			14	13	1	
62	ADEG103UD-1G	DOMINO ESMALTE BASE UD	3			32	30	2	
67	ADEG100-1G	DOMINO ESMALT BLANCO BRILLANTE	3			19	26	-7	cruce con adeg100
73	ADAG004-1G	DOMINO ANTICOR.NEGROBRILLANTE	3			1	2	-1	
75	ADAG100-1G	DOMINO ANTIC.BLANCO BRILLANTE	3			12	11	1	cruce con adag004
76									

Gráfico 24: Eficiencia del registro de inventario (ERI)

Elaborado por: Katherine Parra

Sistema contable:

Para el registro contable de los inventarios en las sucursales se utiliza el sistema Poscye.

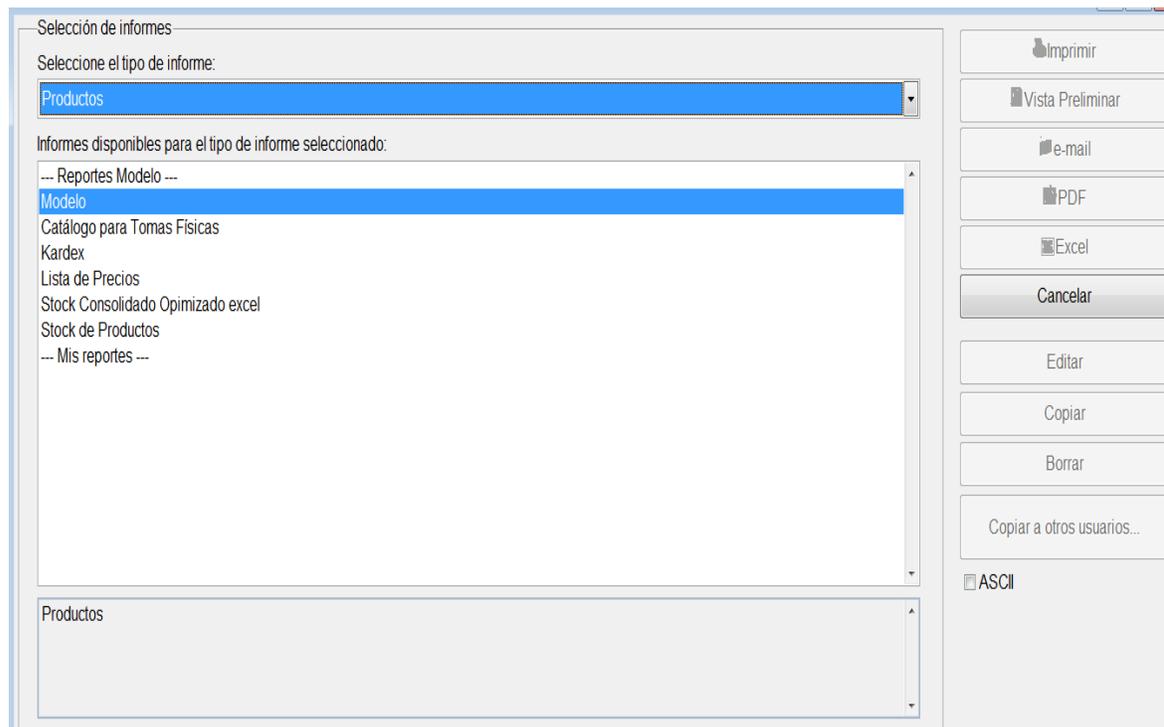


Gráfico 25: Sistema contable Poscye

Elaborado por: Katherine Parra

3.6. Macro proceso actual del manejo de los inventarios

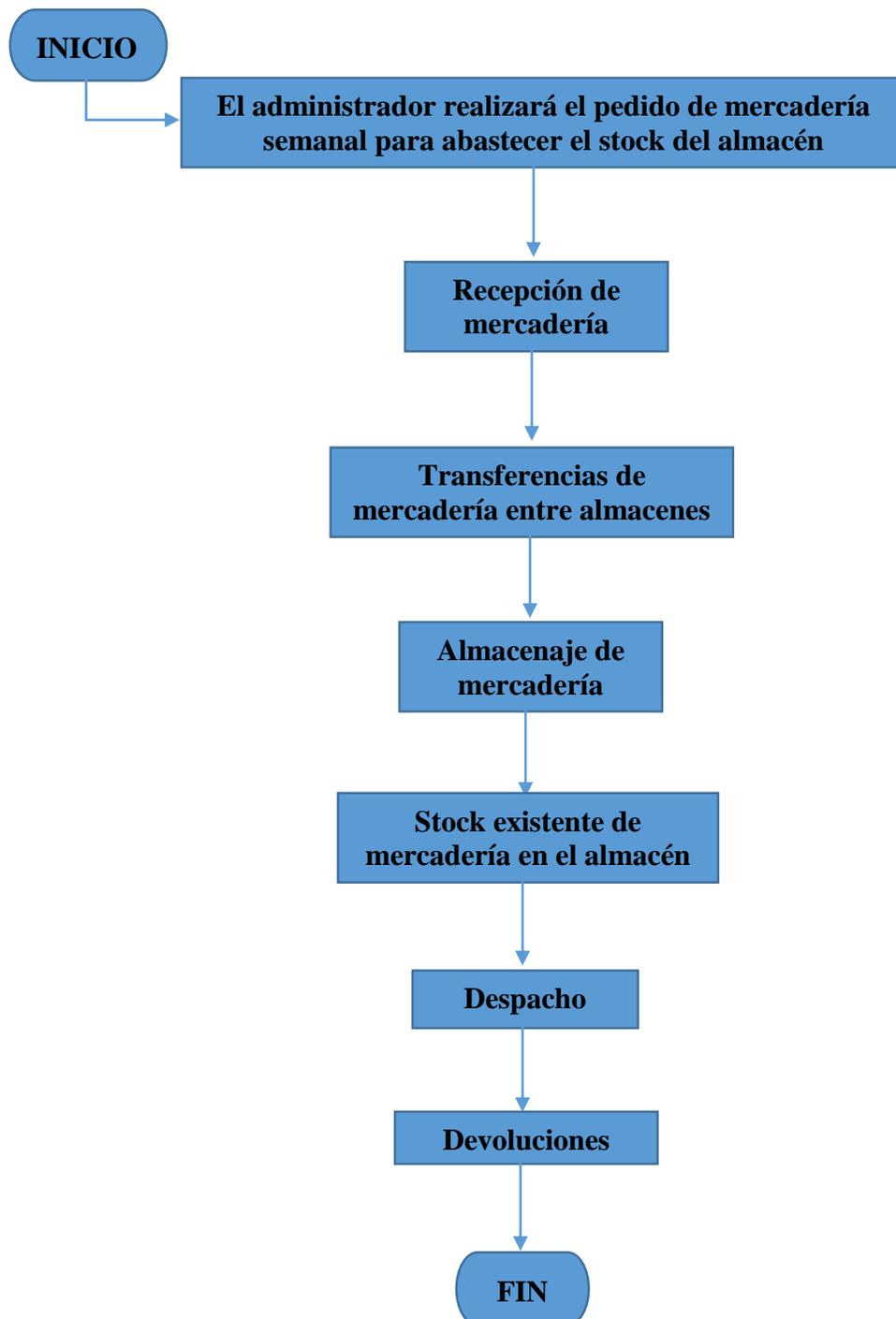


Gráfico 26: Proceso actual del manejo de inventarios

Elaborado por: Katherine Parra

Fuente: Información directa de la empresa

3.7.Participación de inventarios en activos

Estado de Situación Financiera 2017

INVENTARIOS	MERCADERÍAS EN TRÁNSITO	339	+	829164.32
	INVENTARIO DE MATERIA PRIMA (NO PARA LA CONSTRUCCIÓN)	340	+	5563702.86
	INVENTARIO DE PRODUCTOS EN PROCESO (EXCLUYENDO OBRAS/INMUEBLES EN CONSTRUCCIÓN PARA LA VENTA)	341	+	750324.11
	INVENTARIO DE PROD. TERM. Y MERCAD. EN ALMACÉN (EXCLUYENDO OBRAS/INMUEBLES TERMINADOS PARA LA VENTA)	342	+	7354817.46
	INVENTARIO DE SUMINISTROS, HERRAMIENTAS, REPUESTOS Y MATERIALES (NO PARA LA CONSTRUCCIÓN)	343	+	0.00
	INVENTARIO DE MATERIA PRIMA, SUMINISTROS Y MATERIALES PARA LA CONSTRUCCIÓN	344	+	0.00
	INVENTARIO DE OBRAS/INMUEBLES EN CONSTRUCCIÓN PARA LA VENTA	345	+	0.00
	INVENTARIO DE OBRAS/INMUEBLES TERMINADOS PARA LA VENTA	346	+	0.00
	(-) DETERIORO ACUMULADO DEL VALOR DE INVENTARIOS POR AJUSTE AL VALOR NETO REALIZABLE	347	-	760092.45

Gráfico 27: Estado de Situación Financiera Pinturas Cóndor

Fuente: Superintendencia de Compañías

TOTAL DE INVENTARIOS	13.737.916,30
TOTAL DE ACTIVOS	53.007.128,90
PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN DE LOS INVENTARIOS	21%

Se evidencia la importancia de los inventarios dentro de los activos de la empresa que justifican los controles que se deben realizar sobre el mismo.

3.8. Políticas de devoluciones de mercaderías

Se podrán realizar cambios o devoluciones de productos por las razones y dentro los plazos que a continuación se indican:

Garantía Legal:

Cambios o devoluciones por fallas o desperfectos: podrán realizarse cambios o devoluciones en caso que los productos presenten fallas o desperfectos no imputables al cliente, esta garantía aplica hasta dos días después de la entrega del producto.

Serán requisitos fundamentales para la realización de todo cambio y/o devolución los siguientes puntos:

El cliente deberá presentar la factura correspondiente, sin la cual no se realizará cambio o devolución

El producto deberá venir sin uso, con el embalaje o empaque original, con sus sellos intactos, con sus etiquetas en perfectas condiciones.

Se procederá al cambio o devolución de los 2 días siguientes a la entrega del mismo y siempre que el producto presente una falla o defecto que, de acuerdo a lo que informe el servicio técnico autorizado respectivo, no sea imputable al cliente.

3.9. Justificación de la Propuesta

Con el desarrollo de la propuesta de un diseño de un sistema de control interno en el área de inventarios de las 12 tiendas ubicadas en la ciudad de Quito, ha sido fundamentada teóricamente y la necesidad de la empresa de manejar un sistema de control interno de inventarios en sus tiendas, se pretende dar mejoramiento y buscar soluciones a un correcto

manejo de los inventarios al presentarse inconsistencia en los mismos, debido al manejo de stocks con una gran variedad de productos complementarios y pinturas arquitectónico, metalmecánica, industrial y preparadores de superficies. Manejar un registro de entradas y salidas de la mercadería, para de esta manera evitar el fraude y la pérdida de producto que genere pérdidas económicas para la empresa.

La empresa busca innovar sus productos y alcanzar un mejor desempeño de las funciones que tiene cada área, de esta manera obtener buenos resultados con el cumplimiento de los objetivos de la empresa, para esto se mantendrá un control de inventarios más detallado. De acuerdo a lo anteriormente planteado se presenta la propuesta, justificando la necesidad que tendría la empresa de diseñar, corregir o mejorar los procedimientos para un control interno de los inventarios en tiendas.

Datos que han sido revelados tanto en la encuesta como en la entrevista, dando como resultado el diseño de un sistema de control interno en esta área, y orientarlo a satisfacer las necesidades de la organización, siendo este uno de los activos de gran valor, el de primer orden y el foco principal de las operaciones de la tienda.

3.10. Alcance

Esta propuesta está orientada a ayudar al área de Inventarios de la empresa Sherwin Williams Cía. Ltda. Es factible debido a las necesidades de su diseño y aplicación, a bajo costo, cumpliendo con las exigencias de la empresa.

Se cuenta con los recursos económicos, técnicos y humanos que la empresa dispone para el desarrollo del presente proyecto.

3.11. Detalle de la Propuesta

En la propuesta se encuentran detallados los siguientes puntos:

- Segregación de funciones del personal que conforma el área
- Elaborar los procedimientos para el área de inventarios
- Indicadores de gestión
- Desarrollar diagramas de flujo de los procedimientos propuestos
- Control de los procedimientos desarrollados
- Divulgación de la propuesta presentada

3.12.Segregación de funciones del personal que conforman el área

Cuadro 1: Segregación de funciones gerente general

	SEGREGACIÓN DE FUNCIONES			
	SHERWIN WILLIAMS CIA LTDA	PÁGINA	1	DE
	PUESTO: GERENTE GENERAL DE TIENDAS			
	DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL PUESTO			
1. IDENTIFICACIÓN				
Titulo del puesto		Gerente		
Ubicación del puesto		Gerente General de Tiendas		
Subalterno		Administradores de tienda, servicio al cliente		
2. DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DEL PUESTO				
<p>Tiene a su cargo el manejo y supervisión las trece tiendas de la ciudad de Quito, su dirección, control y manejo de actividades de la empresa y alcanzar los objetivos ya planteados en la organización.</p>				
3. Descripción genérica del puesto				
a) Atribuciones				
Manejo de estrategias que generen mas ventas en las tiendas Sherwin Williams				
Responsable de la dirección y supervisión de los empleados de tiendas				
Autorización de descuentos				
Autorización de aprobación de créditos				
Análisis de los reportes diarios de venta de cada una de las tiendas de Quito				
b) Relaciones de trabajo				
<p>Por su naturaleza de la asignación, se tendrá relación con el entorno de la compañía, pero será una relación mas cercana con la Gerencia de Ventas Externas, Departamento Financiero, Departamento de Logística.</p>				
c) Autoridad				
<p>Es un puesto que se enfoca la autoridad superior, y podrá delegar funciones.</p>				
d) Responsabilidad				
<p>Es el responsable de la presentación de estrategias de venta y logro de objetivos de la compañía.</p>				

Elaborado por: Katherine Parra

Cuadro 1: Segregación de funciones gerente general

	SEGREGACIÓN DE FUNCIONES				
	SHERWIN WILLIAMS CIA LTDA	PÁGINA	2	DE	2
	PUESTO: GERENTE GENERAL DE TIENDAS				
	DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL PUESTO				
<p>4. REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS</p> <p>a) Educativos Ingeniería en Administración de Empresas o carreras afines.</p> <p>b) Mínimo de cinco años en puestos similares Mínimo de cinco años en puestos similares</p> <p>HABILIDADES Dirigir, coordinar y organizar Toma de decisiones Liderazgo Conocimiento del sistema poscye Creatividad e innovación Presentación de propuestas para el crecimiento de ventas</p> <p>DESTREZAS Fácil manejo de personal Manejo de excel Impartir conocimiento claro y preciso</p>					

Elaborado por: Katherine Parra

Cuadro 2: Segregación de funciones administrador

SEGREGACIÓN DE FUNCIONES					
	SHERWIN WILLIAMS CIA LTDA	PÁGINA	1	DE	2
	PUESTO: ADMINISTRADOR DE TIENDA				
	DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL PUESTO				
1. IDENTIFICACIÓN					
Titulo del puesto		Administrador			
Ubicación del puesto		Administrador de tienda			
Subalterno		Servicio al cliente			
2. DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DEL PUESTO					
Tiene a su cargo el manejo y supervisión del personal de servicio al cliente de las tiendas, así como llegar al cumplimiento mensual del presupuesto					
3. Descripción genérica del puesto					
a) Atribuciones					
Manejo de estrategias que generen más ventas en las tiendas Sherwin Williams					
Responsable de la dirección y supervisión de los empleados de tiendas					
Manejo de cartera de clientes					
Autorización de descuentos					
Análisis de los reportes diarios de venta de la tienda a su cargo					
b) Relaciones de trabajo					
Tendrá una relación directa con el personal de servicio al cliente de la tienda, por ser el equipo a su cargo, así como su trato será constante con el departamento de cartera.					
c) Autoridad					
Es un puesto que se enfoca en la autoridad superior, y podrá delegar funciones.					
d) Responsabilidad					
Es el responsable del cumplimiento mensual del presupuesto, creación de nuevos clientes.					

Elaborado por: Katherine Parra

Cuadro 2: Segregación de funciones administrador

	SEGREGACIÓN DE FUNCIONES				
	SHERWIN WILLIAMS CIA LTDA	PÁGINA	2	DE	2
	PUESTO: ADMINISTRADOR DE TIENDA				
DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL PUESTO					
<p>4. REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS</p> <p>a) Educativos Ingeniería en Administración de Empresas o carreras afines.</p> <p>b) Mínimo de cinco años en puestos similares Mínimo de cinco años en puestos similares</p> <p>HABILIDADES Dirigir, coordinar y organizar Toma de decisiones Liderazgo Conocimiento de estrategias de venta Creatividad Solución de problemas</p> <p>DESTREZAS Fácil manejo de personal Conocimiento en ventas Fácil manejo a clientes</p>					

Elaborado por: Katherine Parra

Cuadro 3: Segregación de funciones servicio al cliente

	SEGREGACIÓN DE FUNCIONES				
	SHERWIN WILLIAMS CIA LTDA	PÁGINA	1	DE	2
	PUESTO: SERVICIO AL CLIENTE				
	DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL PUESTO				
1. IDENTIFICACIÓN					
Titulo del puesto		Asistente servicio al cliente			
Ubicación del puesto		Servicio al cliente			
Subalterno		No tiene subalternos			
2. DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DEL PUESTO					
Tiene a su cargo el manejo el servicio de atención al cliente, manejo de la bodega, cartera de clientes a los cuales dará seguimiento cada día					
3. Descripción genérica del puesto					
a) Atribuciones					
Manejo de stock de la tienda					
Manejo de cartera de clientes para seguimiento					
Acceso al sistema poscye					
Manejo de reportes de sus actividades					
Manejo de archivo					
b) Relaciones de trabajo					
Su relación directa será con el administrador de la tienda, así como con el departamento de cartera para el desbloqueo de ordenes					
c) Autoridad					
Su deber es reportar directamente al administrador las situaciones que se pudieren presentar en la tienda o con los clientes					
d) Responsabilidad					
Es responsable de brindar un buen servicio de atención al cliente, dar seguimiento de cartera.					

Elaborado por: Katherine Parra

Cuadro 3: Segregación de funciones servicio al cliente

	SEGREGACIÓN DE FUNCIONES				
	SHERWIN WILLIAMS CIA LTDA	PÁGINA	2	DE	2
	PUESTO: SERVICIO AL CLIENTE				
	DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL PUESTO				
<p>4. REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS</p> <p>a) Educativos Bachillerato, cursando una carrera universitaria</p> <p>b) Mínimo de cinco años en puestos similares Mínimo de cinco años en puestos similares</p> <p>HABILIDADES</p> <p>Coordinar y organizar la tienda Manejo de objeciones Ordenado Conocimiento de programas excel Creatividad e innovación Solución de problemas</p> <p>DESTREZAS</p> <p>Fácil manejo de atención al cliente Excelente desenvolvimiento y facilidad de palabra Capacidad de reflejar en su desempeño la información que se le imparte</p>					

Elaborado por: Katherine Parra

Cuadro 4: Segregación de funciones bodeguero

	SEGREGACIÓN DE FUNCIONES				
	SHERWIN WILLIAMS CIA LTDA	PÁGINA	1	DE	2
	PUESTO: BODEGUERO				
	DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL PUESTO				
1. IDENTIFICACIÓN					
Título del puesto		Bodeguero			
Ubicación del puesto		Bodega			
Subalterno		No tiene subalternos			
2. DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DEL PUESTO					
Custodiar y controlar la distribución de la mercadería del almacén, llevar un reporte de las entradas y salidas de producto, así como el manejo de informes de productos para rotación de inventarios.					
3. Descripción genérica del puesto					
a) Atribuciones					
Manejo de stock de la tienda					
Coordinar y preparar despachos					
Acceso al sistema poscye					
Pedido de mercadería					
Manejo de reportes semanales					
b) Relaciones de trabajo					
Su relación directa será con el administrador de la tienda, y el persona de servicio al cliente para coordinar los despachos diarios que se presenten en el almacén.					
c) Autoridad					
Su deber es reportar directamente al administrador las situaciones que se pudieren presentar en la tienda por inventarios					
d) Responsabilidad					
Es responsable de enviar semanalmente los reportes e informes de los inventarios, rotación de producto y pedidos de mercadería.					

Elaborado por: Katherine Parra

Cuadro 4: Segregación de funciones bodeguero

	SEGRAGACIÓN DE FUNCIONES				
	SHERWIN WILLIAMS CIA LTDA	PÁGINA	2	DE	2
	PUESTO: BODEGUERO				
DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL PUESTO					
<p>4.REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS</p> <p>a) Educacionales Bachillerato, cursando una carrera universitaria</p> <p>b) Mínimo de cinco años en puestos similares Mínimo de cinco años en puestos similares</p> <p>HABILIDADES</p> <p>Ordenamiento del área de bodega Manejo de kardex de producto Ordenado Conocimiento de programas excel Creatividad e innovación Conocimiento de almacenamiento de mercadería</p> <p>DESTREZAS</p> <p>Proactivo Innovador Buena relación de trabajo con el personal, comunicativo</p>					

Elaborado por: Katherine Parra

Cuadro 5: Segregación de funciones analista de despacho e inventarios

	SEGREGACIÓN DE FUNCIONES			
	SHERWIN WILLIAMS CIA LTDA	PÁGINA	1	DE
	PUESTO: ANALISTA DE DESPACHO E INVENTARIOS			
	DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL PUESTO			
1. IDENTIFICACIÓN				
Titulo del puesto		Analista de despacho e inventarios		
Ubicación del puesto		Analista de despacho e inventarios		
Subalterno		Bodeguero		
2. DESCRIPCIÓN ESPECÍFICA DEL PUESTO				
Tiene a su cargo el manejo y control de inventarios de la sucursal, así como también se encargara de revisar y aprobar los despachos de mercaderías diariamente, presentación de informes de inventarios, entradas y salidas de mercadería.				
3. Descripción genérica del puesto				
a) Atribuciones				
Manejo de stock de la tienda				
Aprobaciones de despacho				
Acceso al sistema poscye				
Manejo de reportes de inventarios				
Informes de entrada y salida de mercadería				
b) Relaciones de trabajo				
Su relación directa será con el administrador de la tienda, y el bodeguero para coordinar los despachos diarios que se presenten en el almacén.				
c) Autoridad				
Su deber es reportar directamente al administrador las situaciones que se pudieren presentar en la tienda por inventarios				
d) Responsabilidad				
Es responsable de analizar y procesar despacho de mercaderías, así como la verificación diaria de inventarios				

Elaborado por: Katherine Parra

Cuadro 5: Segregación de funciones analista de despacho e inventarios



SEGREGACIÓN DE FUNCIONES

SHERWIN WILLIAMS CIA LTDA

PÁGINA

2

DE

2

PUESTO: ANALISTA DE DESPACHO E INVENTARIOS

DESCRIPCIÓN TÉCNICA DEL PUESTO

4. REQUISITOS MÍNIMOS EXIGIDOS

a) Educativos

Cursando carrera administrativa o afines

b) Mínimo de cinco años en puestos similares

Mínimo de cinco años en puestos similares

HABILIDADES

Coordinar y organizar la tienda

Manejo de sistemas informáticos

Ordenado

Manejo de informes de inventarios

Creatividad e innovación

Solución de problemas

DESTREZAS

Proactivo

Innovador

Buena relación de trabajo con el personal, comunicativo

Elaborado por: Katherine Parra

3.13.Elaborar los procedimientos para el área de inventarios

Tabla 19: Recepción de mercaderías

	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		N° PROCEDIMIENTO
	RECEPCIÓN DE MERCADERÍAS		1
	PROPÓSITO: Consiste en la recepción y chequeo adecuado de la mercadería que ingrese por pedido o transferencia a la tienda		FECHA
			25/09/2018
	ALCANCE: Evitar la mala recepción de mercaderías que generen alguna diferencia en el stock existente en el inventario de la tienda.		PÁGINA
			1
	POLÍTICAS:		RESPONSABLES:
	Realizar la recepción de mercaderías verificando las guías		ADMINISTRADOR
	Verificación que el producto que ingresa a la tienda se encuentre en buen estado		BODEGUERO
	Al confirmar la guía en el sistema poscye verificar cantidades que ingresan		
Almacenaje adecuado de la mercadería que ingresa a la tienda			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDADES	
1	BODEGUERO	Persona encargada de recepcionar con guías la mercadería que llega a la tienda	
2		El bodeguero almacenará según las líneas la mercadería que llega	
3		El bodeguero pasará las guías al administrador para la recepción en el sistema poscye	
4	ADMINISTRADOR	El administrador verificará en el sistema las cantidades que ingresan con esa guía y confirmará la recepción	
5		El sistema financiero contable poscye automáticamente actualizará el stock de mercaderías existentes en el almacén y el registro contable	
ELABORADO POR:		AUTORIZADO POR:	
ADMINISTRADOR		GERENTE DE TIENDAS	

Elaborado por: Katherine Parra

3.13.1 Flujogramas de procedimientos

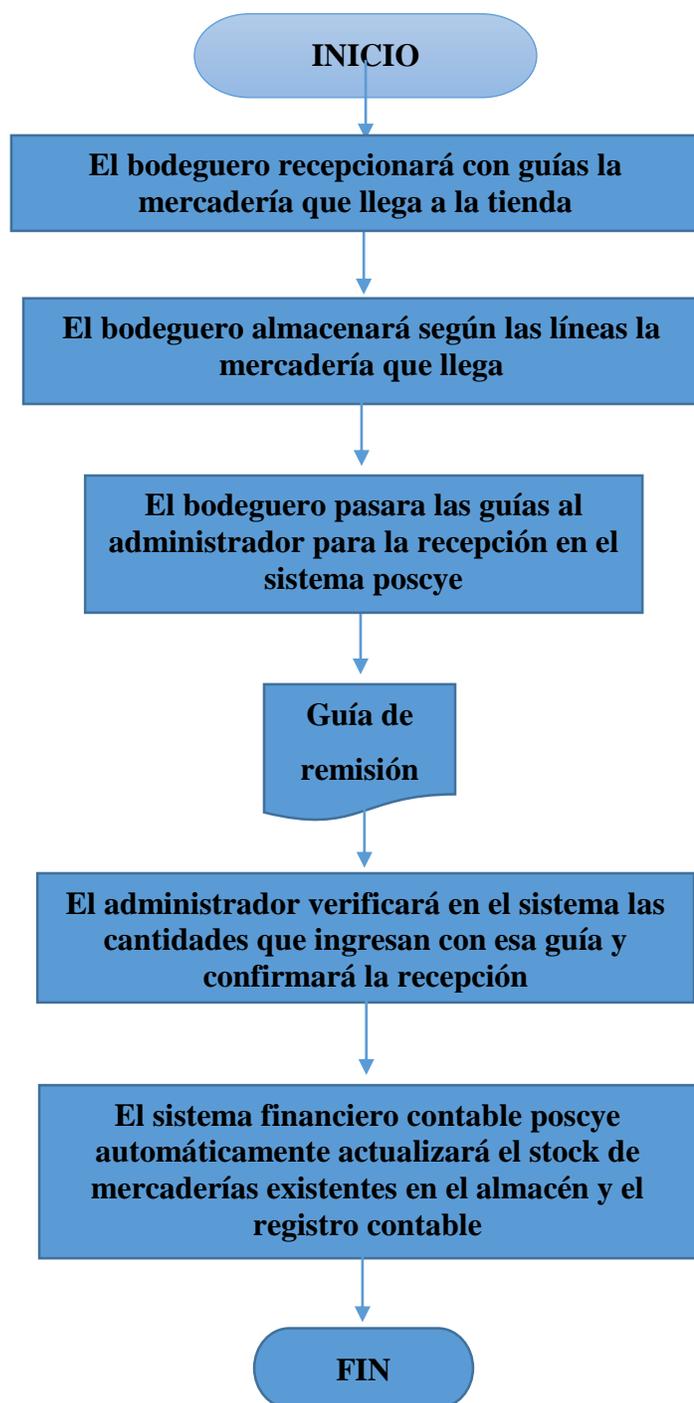


Gráfico 28: Flujograma Recepción de Mercadería

Elaborado por: Katherine Parra

Tabla 20: Almacenaje de mercadería

	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		N° PROCEDIMIENTO
	ALMACENAJE DE MERCADERÍA		2
	PROPÓSITO: Llevar de una manera organizada y correcta los productos en las perchas de bodega y de tienda para un mejor control del inventario		FECHA
			25/09/2018
	ALCANCE: Permitirá al personal de la tienda verificar el stock de su inventario para pedidos de la tienda		PÁGINA
			1
	POLÍTICAS:		RESPONSABLES:
	El producto al ser recepcionado en bodega se verificará que se encuentre en buenas condiciones y completo según las cantidades solicitadas		ADMINISTRADOR
	Se informará si existiese algún inconveniente en instalaciones que afecte a la mercadería		BODEGUERO
	Impedir el ingreso de personal no autorizado a bodega		
Asegurar el aprovisionamiento de mercadería de acuerdo a la demanda que se presente en la tienda			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDADES	
1	BODEGUERO	Verificará el estado de la mercadería cuando exista un ingreso de la misma sea por requisición o por transferencia	
2		Adecuará el espacio de almacenaje para la mercadería	
3		Reportará si existiese algún inconveniente en las instalaciones al administrador que pueda ocasionar daños en la mercadería	
4	ADMINISTRADOR	Verificará que la mercadería se encuentre organizada adecuadamente por línea de productos tanto en la bodega como en la percha del almacén	
ELABORADO POR:		AUTORIZADO POR:	
ADMINISTRADOR		GERENTE DE TIENDAS	

Elaborado por: Katherine Parra

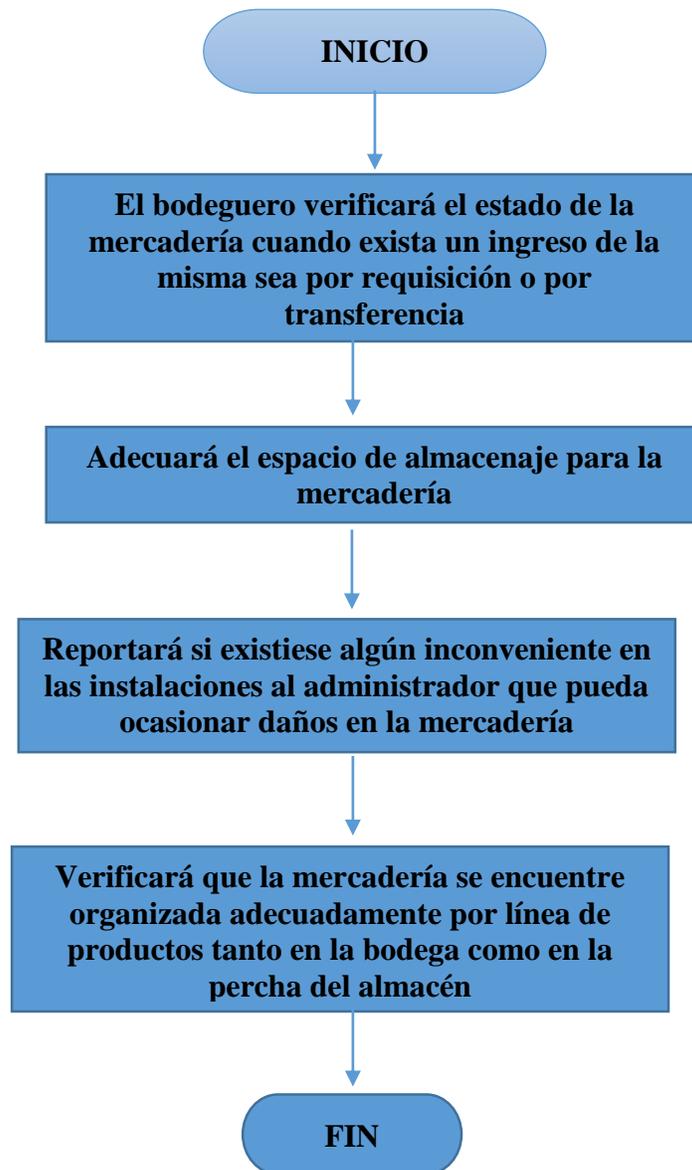


Gráfico 29: Flujograma Almacenaje de mercadería

Elaborado por: Katherine Parra

Tabla 21: Control de stock existente

	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		N° PROCEDIMIENTO
	CONTROL DE STOCK EXISTENTE		3
	PROPÓSITO: Consiste en organizar, planificar y controlar el conjunto de mercancías que existen en la tienda.		FECHA
			25/09/2018
	ALCANCE: Reducir los costos y aumentar la rentabilidad de la tienda.		PÁGINA
			1
	POLÍTICAS:		RESPONSABLES:
	Realizar una toma de inventario semanal.		ADMINISTRADOR
	Realizar el conteo físico por línea de productos.		SEVICIO AL CLIENTE
	Realizar el informe respectivo de sobrantes o faltantes.		BODEGUERO
De existir alguna diferencia en el conteo se tendrá que tener autorización de gerencia para realizar los ajustes por sobrante o faltantes en el sistema.		ANALISTA DE INVENTARIOS	
De existir algun producto obsoleto realizar el informe para dar de baja del inventario		GERENTE DE TIENDAS	
Manejo adecuado del kárdex para verificación de los movimientos de las mercaderías existentes en la tienda.			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDADES	
1	ADMINISTRADOR	Imprimirá el formato para la toma de inventario semanal	
2	SERVICIO AL CLIENTE	El personal de la tienda se encargará del conteo de la mercadería en perchas	
3	BODEGUERO	Realizará el conteo de la sección de la bodega	
4	ADMINISTRADOR	De existir diferencias en el conteo el administrador realizará un segundo conteo	
5		Ingresará la información al formato (ERI) para la toma de inventarios	
6		Preparará el informe respectivo de sobrantes o faltantes	
7		Solicitará la autorización para realizar los ajustes respectivos en el sistema al gerente	
8	GERENTE DE TIENDAS	Revisará el informe para la respectiva autorización y enviará al analista de inventarios	
9	ANALISTA DE INVENTARIOS	El analista de inventarios previa autorización realizará los ajustes por diferencias o por bajas en el sistema contable poscye	
10		Contablemente el ajuste de las diferencias automáticamente se realizará al ingresar al sistema poscye	
ELABORADO POR:		AUTORIZADO POR:	
ADMINISTRADOR		GERENTE DE TIENDAS	

Elaborado por: Katherine Parra

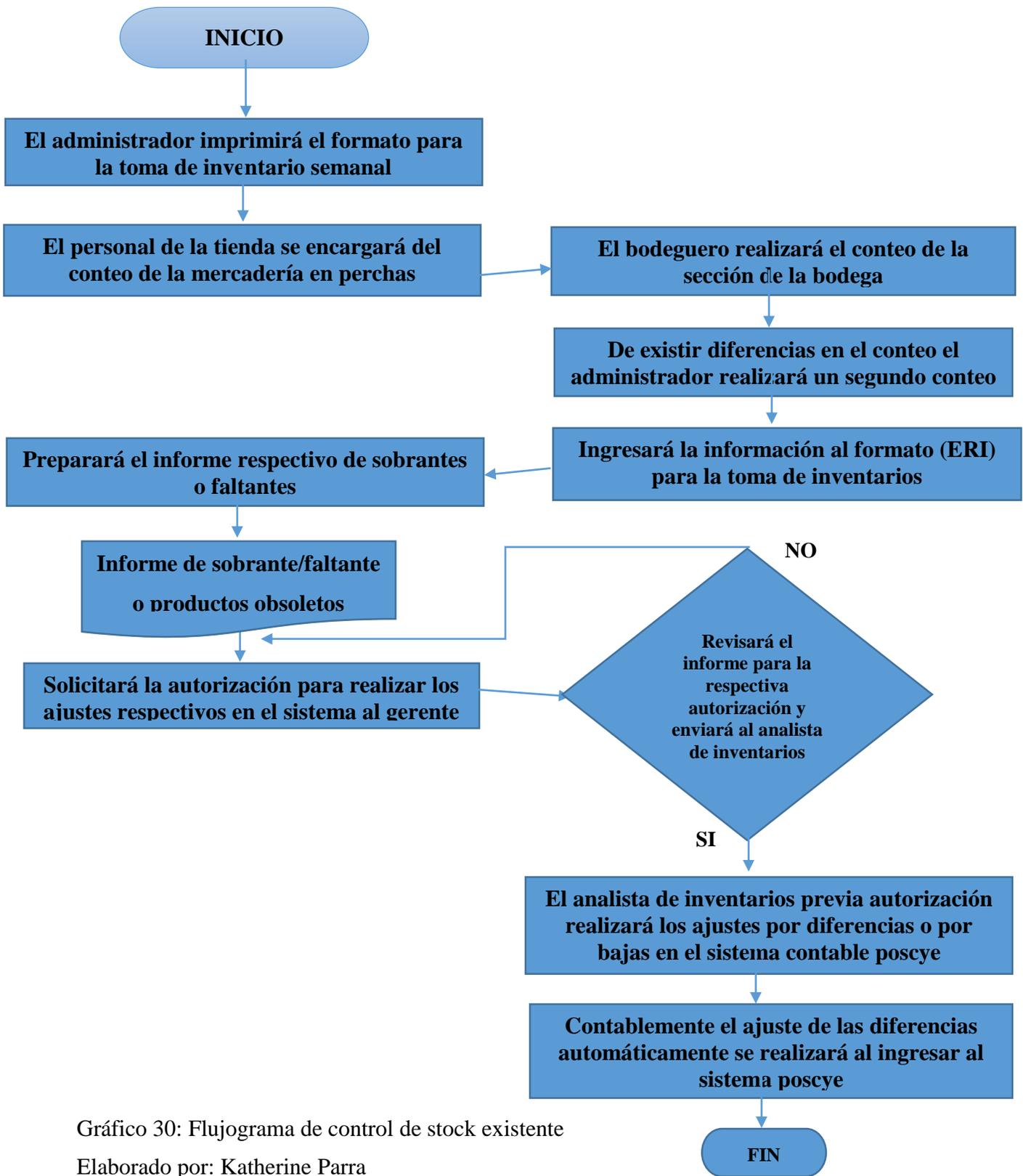


Gráfico 30: Flujograma de control de stock existente

Elaborado por: Katherine Parra

Tabla 22: Venta y despacho de mercadería

	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		N° PROCEDIMIENTO
	VENTA Y DESPACHO DE MERCADERÍA		4
	PROPÓSITO: Llevar un correcto control de ventas y despacho de las mercaderías tanto para obras como para el consumidor final		FECHA
			25/09/2018
	ALCANCE:	Reducir el nivel de reclamos por mal despacho de la mercadería	PÁGINA
			1
	POLÍTICAS:		RESPONSABLES:
	Al momento de la venta confirmar los pedidos con el cliente		ADMINISTRADOR
	Confirmación del stock antes de la venta		SEVICIO AL CLIENTE
	Existencia de una factura o guía de remison para el despacho de la mercadería		BODEGUERO
Verificación que la mercadería sea despachada de acuerdo al pedido del cliente			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDADES	
1	SERVICIO AL CLIENTE	El personal de servicio al cliente receptorá el pedido de los clientes confirmando cantidades que solicite	
2		Verificará si la mercadería que solicita el cliente se encuentra con stock en la bodega	
3		Se procederá a realizar la factura para el despacho de la mercadería	
4	BODEGUERO	El bodeguero solicitará la factura para proceder con el despacho de la mercadería	
5		Procederá a preparar la mercadería para su despacho	
6	SERVICIO AL CLIENTE	El pesonal de servicio al cliente entregará la mercadería al cliente confirmando que se encuentre correcto en cantidades de acuerdo a la factura emitida	
7	ADMINISTRADOR	Una vez confirmado que se encuentre correcto el despacho el administrador autorizará la salida de la mercadería	
8		Automaticamente al facturarse el stock de la mercaderíase actualizara en el sistema poscye	
ELABORADO POR:		AUTORIZADO POR:	
ADMINISTRADOR		GERENTE DE TIENDAS	

Elaborado por: Katherine Parra

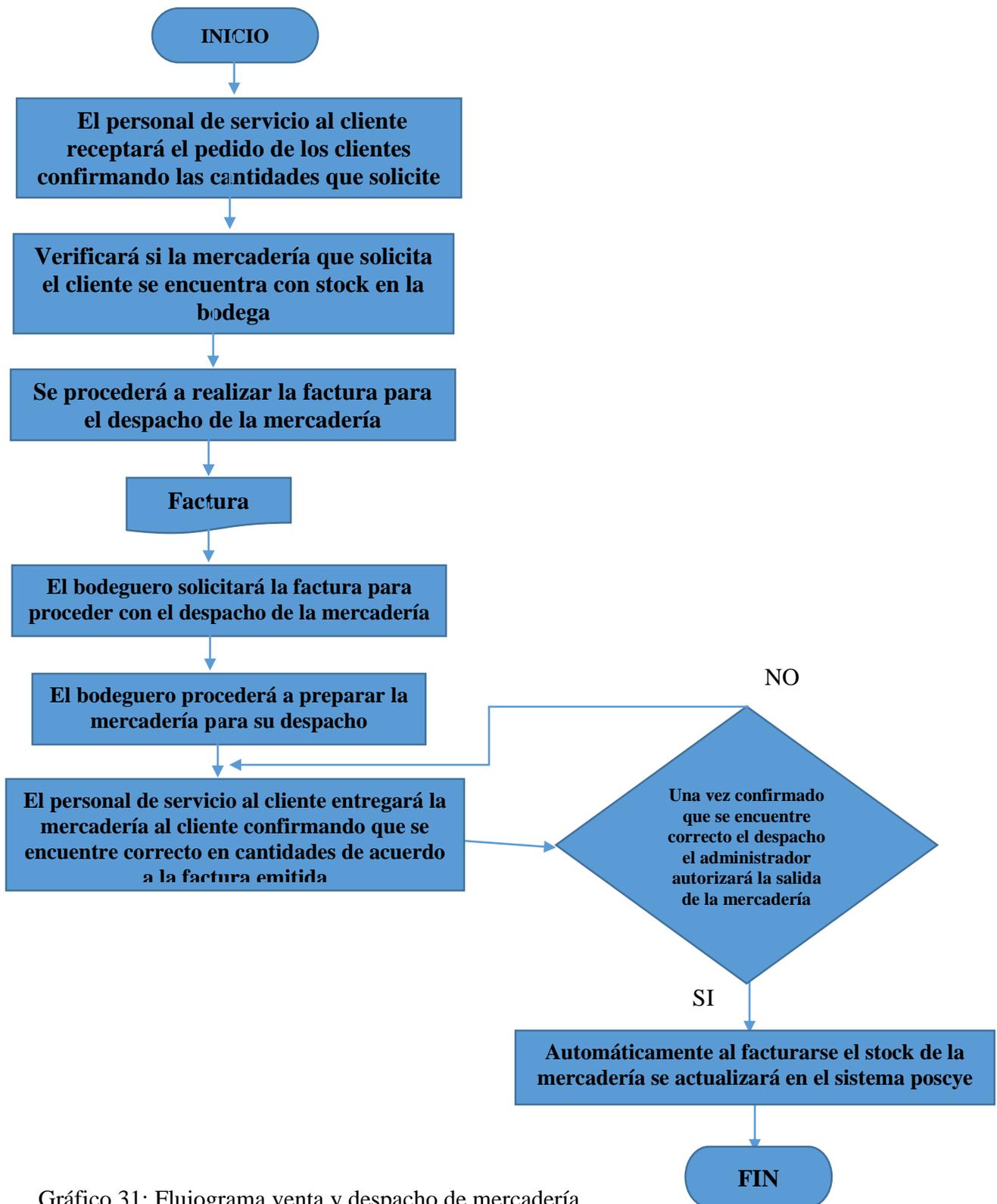


Gráfico 31: Flujograma venta y despacho de mercadería

Elaborado por: Katherine Parra

Tabla 23: Transferencias entre sucursales

	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		N° PROCEDIMIENTO
	TRANSFERENCIAS ENTRE SUCURSALES		5
	PROPÓSITO: Disminuir las diferencias de inventarios por falta de control		FECHA
	en la recepción de las transferencias sistema vs físico		25/09/2018
	ALCANCE:	Se verificará mediante las transferencias de ingreso y egreso los niveles de errores por la mala recepción	PÁGINA
			1
	POLÍTICAS:		RESPONSABLES:
	Recepción del pedido con guías de remisión		ADMINISTRADOR
	Previa autorización del administrador se realizará el despacho		BODEGUERO
	Las guías de remisión realizadas por transferencias deberán tener las firmas correspondientes de los encargados del envío y autorización		
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDADES	
1	ADMINISTRADOR	Realizara las transferencias en el sistema poscye por solicitud de otra sucursal e imprimirá el documento	
2	BODEGUERO	Preparará el pedido de transferencia para el envío a las distintas sucursales	
3	ADMINISTRADOR	Sellará las guías de remisión para la salida de la mercadería	
4		En el sistema poscye automaticamente al grabar la transferencia se realizará una actualización del stock de mercadería existente en el almacen	
ELABORADO POR:		AUTORIZADO POR:	
ADMINISTRADOR		GERENTE DE TIENDAS	

Elaborado por: Katherine Parra

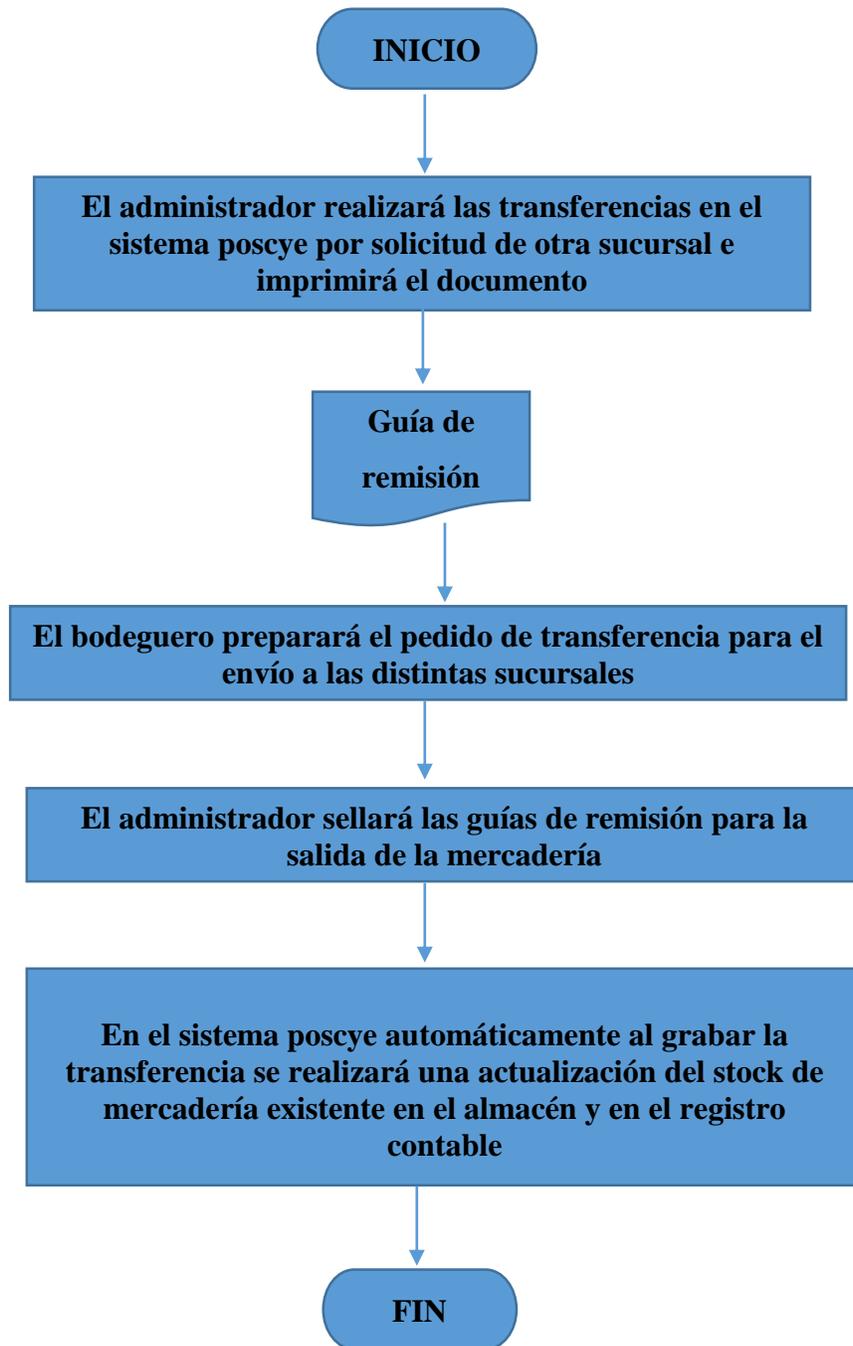


Gráfico 32: Flujograma transferencias entre sucursales

Elaborado por: Katherine Parra

Tabla 24: Devolución de mercadería

	NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO		N° PROCEDIMIENTO
	DEVOLUCIÓN DE MERCADERÍAS		6
	PROPÓSITO: Realizar el correcto ingreso por devolución de mercadería		FECHA
			25/09/2018
	ALCANCE:	Permitirá tener un mayor control al realizar un ingreso por devolución de mercadería	PÁGINA
			1
	POLÍTICAS:		RESPONSABLES:
	Se realizará únicamente devoluciones de mercaderías por desperfectos en el producto y al presentarse la factura correspondiente		ADMINISTRADOR
	Mediante una autorización del administrador del almacén se procederá a ingresar una devolución de mercadería		DEPARTAMENTO TÉCNICO
	Se aceptará devoluciones por reclamos por fallas de producción previa comprobación el departamento técnico		
Para realizar una devolución tendrá un plazo máximo de diez días y estar en buenas condiciones			
PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDADES	
1	ADMINISTRADOR	Solicitará la factura para la devolución	
2	DEP. TÉCNICO	El departamento técnico verificará si hay un desperfecto para aceptar la devolución	
3	ADMINISTRADOR	Procederá a realizar una nota de crédito bajo la autorización del departamento técnico	
4	ADMINISTRADOR	Verificará que la mercadería a devolverse se encuentre en perfecto estado	
5		Al realizarse la nota de crédito en el sistema poscye automáticamente se reflejará la actualización del stock existente en el almacén ingresando al mismo costo que salió el producto	
ELABORADO POR:		AUTORIZADO POR:	
ADMINISTRADOR		GERENTE DE TIENDAS	

Elaborado por: Katherine Parra

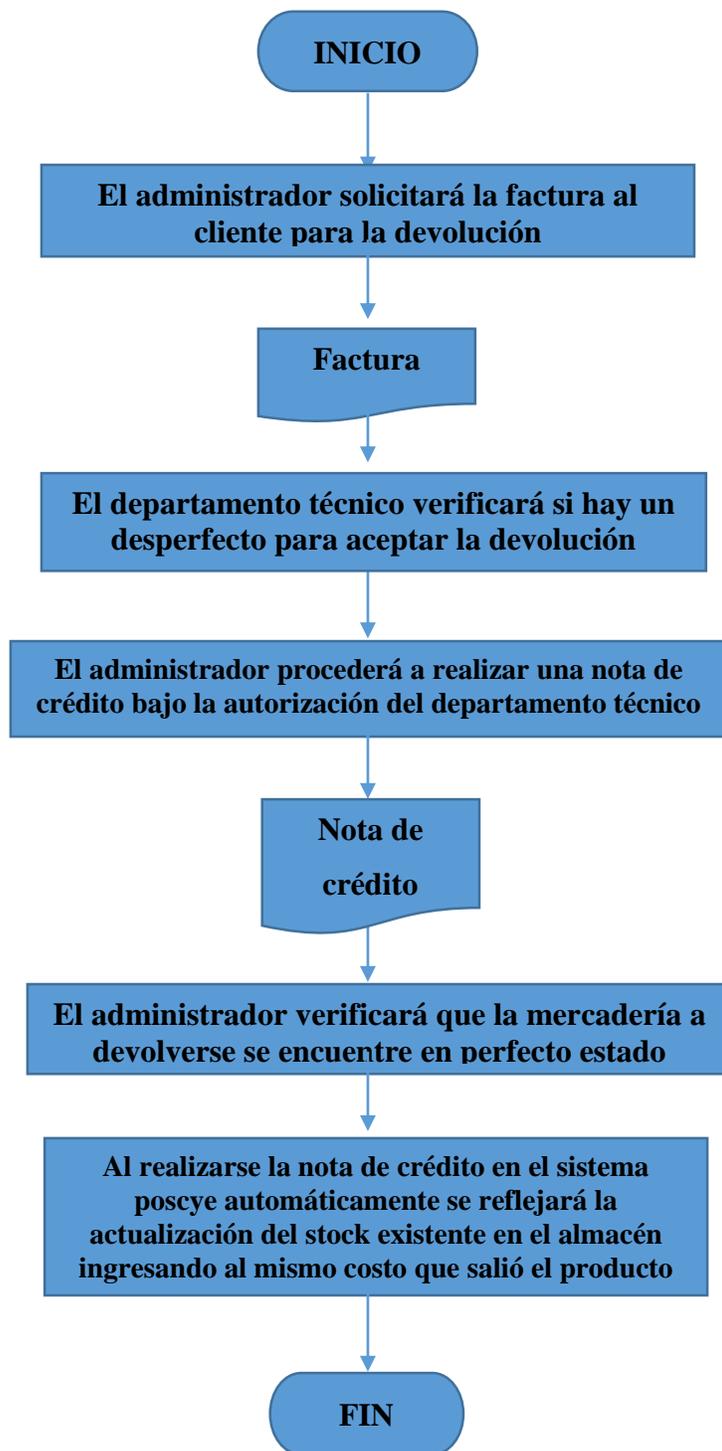


Gráfico 33: Devolución de mercadería

Elaborado por: Katherine Parra

3.13.2. Indicadores de gestión.

- Duración de mercadería en la tienda

Es la proporción entre el inventario final y las ventas promedio del mes e indica el número de veces o días que dura el inventario existente en la tienda.

$$\frac{\text{Inventario final}}{\text{Ventas promedio}} = \text{Días de inventario}$$

Días de inventario: altos niveles en este indicador muestran demasiados recursos empleados en inventarios que pueden no tener una materialización inmediata y que estaría corriendo el riesgo de ser perdido o sufrir obsolencia.

- Índice de productos de lento movimiento

Determinará qué productos no tienen rotación mayor a seis meses.

$$\frac{\text{Productos con mas de 6 meses en inventario}}{\text{Total de productos}} = \text{productos de lento movimiento}$$

Se podrá identificar que productos no tienen mucha demanda en la tienda y mediante esto se podrá tomar una medida de venta para evacuar esta mercadería.

- Rotación de mercadería (en función de las ventas)

La rotación de inventarios posibilita determinar la cantidad de días que el inventario tuvo movimiento.

$$\frac{\text{Existencias} \times 360}{\text{Costo de ventas}} = \text{N}^\circ \text{ días que rota el inventario}$$

En general se debe tener un alto índice de rotación, de esta manera se recuperará el capital con mayor rapidez y evitaremos pérdidas de mercadería por baja rotación.

- Pérdidas por mal estado de la mercadería

Nivel de mercadería no disponible para despachos por obsolencia, deterioro, mal estado, vencimiento, etc.

$$\frac{\text{Unidades dañadas} + \text{obsoltas} + \text{vencidas}}{\text{Unidades disponibles en el inventario}} = \text{Pérdidas de mercadería por mal estado}$$

En un tiempo determinado se observa el nivel de mercadería no apta para el despacho, con el fin de tomar decisiones correctivas y evacuar la mercadería para no afectar al costo de inventario de la tienda.

3.13.3. Control de los procedimientos desarrollados

Dentro de la organización se ha conformado un comité que estará a cargo de dar seguimiento a los procedimientos anteriormente planteados, verificando el cumplimiento de los mismos.

El comité se encontrará conformado por:

- Gerente de tiendas
- Analista de inventarios y despacho

Las funciones del comité son las siguientes:

- Recomendar pautas para un buen manejo de inventarios en las tiendas, cumpliendo con las políticas de la empresa.
- Revisar los objetivos el cumplimiento de los objetivos de la organización referente al control interno de inventarios.
- Planificar actividades con el personal para que no exista dudas sobre funciones que tengan que cumplir.

Tabla 25: Ficha Aprobaciones de procedimientos

REVISIÓN Y APROBACIONES	FECHA DE REVISIÓN Y APROBACIÓN
	FECHA
	FECHA
ELABORACIÓN	FIRMA DE ELABORACIÓN
	FECHA

Elaborado por: Katherine Parra

3.13.4.Principales informes de control de inventario

3.13.4.1.Informe por diferencias de inventario



Quito, 25 de septiembre del 2018

Gerente de tiendas

Presente:

Por medio de la presente solicito su autorización para realizar los ajustes respectivos en el sistema por sobrantes y faltantes de inventario de la tienda Cumbaya, según conteo N° 1 realizado el 23 de septiembre a cargo del señor bodeguero Josue Arreaga.

CÓDIGO	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	JUSTIFICACIÓN
ADXP110-5G	1	Excello blanco	Mal despacho
ADXP100-5G	1	Excello base eb	Mal despacho
AKSG101-1G	1	Kem satin base dn	Mal tinturado
AKSG102-1G	1	Kem satin base dc	Mal tinturado

Atentamente,

Administrador de almacén

3.13.4.2. Informe para baja de inventarios



Quito, 20 de septiembre del 2018

Gerente de tiendas

Presente:

Por medio de la presente solicito su autorización para dar de baja el inventario en el sistema por obsolescencia de la tienda Cumbaya, según conteo N° 3 realizado el 18 de septiembre a cargo del señor bodeguero Josue Arreaga.

CÓDIGO	CANTIDAD	DESCRIPCIÓN	JUSTIFICACIÓN	COSTO TOTAL
LASTIC-1G	2	Impermeabilizante de losas	Envases rotos	\$24.50
ADEL100-1/4G	1	Domino esmalte sintético	Caducado	\$3.50

Atentamente,

Administrador de almacén

3.13.5.Divulgación de la propuesta presentada

Capacitación al personal en el área de inventarios de las tiendas Sherwin Williams.

Se considera imprescindible la realización de una capacitación al personal que labora en cada una de las 12 tiendas Sherwin Williams de la ciudad de Quito, con el propósito de presentarles la propuesta de mejoramiento de control interno en el área de inventarios en cada una de sus tiendas, la cual está orientada a desarrollar y seguir adecuadamente los procesos de entrega, despacho de mercaderías evitando pérdidas para la compañía por diferencias de inventarios, o productos obsoletas por caducidad.

La compañía se compromete con sus empleados continuamente por lo que es necesario hacer eventualmente este tipo de programas con la finalidad de relucir las funciones específicas que tendrían sus colaboradores que tienen relación directa con el manejo de inventarios.

Con esta idea se buscará orientar al personal de las tiendas Sherwin Williams, mediante capacitaciones de diversas actividades que se realizan en las tiendas, como mejorar las funciones del personal y las normas que se debería seguir para mantener un buen control interno de inventario, simplificando las debilidades existentes dentro de los procedimientos planteados.

3.13.5.1.Objetivo de la capacitación

El objetivo principal de la capacitación es el de guiar al personal que labora en las tiendas en cuanto al manejo de una nueva propuesta de mejora en el sistema de control interno de inventarios con la finalidad de optimizar las funciones y el desarrollo adecuado dentro de esta área.

Los talleres de capacitación se impartirán dentro de la empresa, de acuerdo a un cronograma detallado a continuación:

3.13.6.Cronograma de capacitación

Tabla 26: Cronograma de capacitación en el área de inventarios para el personal de tiendas de la empresa Sherwin Williams de la ciudad de Quito.

CHARLAS	LUGAR	FECHA	HORA	DURACIÓN
CONTROL DE INVENTARIOS GRUPO 1	TIENDA RUIZ DE CASTILLA	20/10/2018	08:00AM	4 HORAS
CONTROL DE INVENTARIOS GRUPO 2	TIENDA RUIZ DE CASTILLA	20/10/2018	14:00PM	4 HORAS
FUNCIONES DEL PERSONAL GRUPO 1	TIENDA RUIZ DE CASTILLA	21/10/2018	08:00AM	4 HORAS
FUNCIONES DEL PERSONAL GRUPO 2	TIENDA RUIZ DE CASTILLA	21/10/2018	14:00PM	4 HORAS
TALLER	LUGAR	FECHA	HORA	DURACIÓN
CONTROL DE INVENTARIOS GRUPO 1	TIENDA RUIZ DE CASTILLA	22/10/2018	08:00AM	4 HORAS
CONTROL DE INVENTARIOS GRUPO 2	TIENDA RUIZ DE CASTILLA	22/10/2018	14:00PM	4 HORAS
PRACTICAS DE FUNCIONES GRUPO 1	TIENDA RUIZ DE CASTILLA	23/10/2018	08:00AM	4 HORAS
PRACTICAS DE FUNCIONES GRUPO 2	TIENDA RUIZ DE CASTILLA	23/10/2018	14:00PM	4 HORAS

Elaborado por: Katherine Parra

3.13.6.1.Presupuesto del control interno

La totalidad de los costos producto del sistema de control proviene de las capacitaciones porque se utilizarán los mismos recursos tecnológicos, de personal, que proporciona la empresa.

Para impartir las capacitaciones se designó el siguiente presupuesto:

Tabla 27: Presupuesto de gastos de capacitación

DESCRIPCIÓN	VALOR HORA	HORAS CAPACITACIÓN	ASISTENTES	VALOR UNITARIO	TOTAL
CAPACITADOR 1	\$20.00	16			\$ 320
CAPACITADOR 2	\$20.00	16			\$ 320
REFRIGERIOS			38	\$1.50	\$57.00
FOLLETOS			36	\$3.00	\$108.00
ESFEROS			36	\$0.60	\$21.60
TOTAL					\$ 640

Elaborado por: Katherine Parra

CONCLUSIONES

Se fundamentó teóricamente los principios que rigen al control interno permitiendo ser la base para el desarrollo para la propuesta planteada y la obtención de resultados que permitirán la toma de decisiones oportunas en el área de inventarios.

Se realizaron las entrevistas y encuestas a los administradores y al personal de servicio al cliente de las tiendas localizadas en la ciudad de Quito de la empresa Sherwin Williams Cía. Ltda. con el fin de determinar cuáles serían las posibles causas que estarían afectando un buen manejo y control de inventarios.

Se realizó la reestructuración de procedimientos en el área de inventarios para las 12 tiendas localizadas en la ciudad de Quito de la empresa Sherwin Williams Cía. Ltda. a través de una propuesta de mejora que apoya al cumplimiento y alcance de los objetivos de la empresa.

La implementación del sistema de control propuesto servirá para disminuir la problemática en cuanto a las diferencias de sobrantes y faltantes que se producen por errores de despacho, facturación, recepción de mercaderías y a su vez se podrá tener un mejor manejo del inventario y evitar obsolescencia y pérdida de los productos, así como reducción en los costos de gestión o administración de los mismos.

Los procedimientos de control propuestos incluyen:

Recepción de mercadería	Despacho
Almacenaje de mercadería	Transferencias entre sucursales
Control de stock existente	Devolución de mercadería

RECOMENDACIONES

- Con lo que respecta a las recomendaciones, se debe de informar a todo el personal, administrativo y operativo, de los nuevos cambios en la organización porque de ellos dependerá el éxito de la nueva tarea.
- Sensibilizar al personal sobre lo importante que es mantener la base de datos actualizada de los inventarios.
- Implementar la propuesta de mejora de procedimientos en el manejo de inventarios a nivel nacional y en la matriz principal de la empresa Sherwin Williams Cía. Ltda. que permita tener un mejor control interno y manejo de los inventarios tanto en las sucursales como en el área de producción de la matriz principal de la empresa

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Cantu, A. G. (2000). *Enfoques practicos para planeación y control de inventarios*. Trillas.
- Contabilidad, F. d. (2009). *Normas Internacionales de Contabilidad*. London.
- Cuellar, G. (2010). *Lecturas Financieras. La realidad de la contabilidad*. Popayán: Universidad del Cauca.
- Garcia, D. A. (2012). *Contabilidad Básica*. Bolivia.
- Gil, A. (2009). *Inventarios*. Córdoba: El Cid.
- Guerero. (s.f.).
- Guerreo, H. (2010). *Manejo y Control de Inventarios*. España: STARBOOK EDITORIAL.
- Humberto, G. (2010). *Manejo y control de inventarios*. Alicante: STARBOOK EDITORIAL.
- Moreno, E. (2009). *Auditoría*. Córdoba: El Cid Editor.
- Muller, M. (2005). *Fundamentos de la Administracion de Inventarios*. Norma.
- Popper, K. (1982). *La lógica de la investigación científica*. Madrid: Tecnos.
- Ramos Arriagada, R., & Becera Espinoza, P. (2009). *Historia de la cvontabilidad* . Santiago de Chile: Universidad Santiago de Chile.
- Rodríguez Valencia, J. (. (s.f.).
- Rudner. (1973). *La filosofía de la ciencia social* . Madrid: Alianza.
- Salas, H. G. (2010). *Manejo y controlde inventarios*. STARBOOK EDITORIAL.
- Santos, D. d. (2012). *Compras e Inventarios*. Portugal: Díaz de Santos.

ANEXOS

Anexo # 1

Encuesta

Proyecto:

SISTEMA DE CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE INVENTARIOS PARA LAS SUCURSALES SHERWIN WILLIAMS DE LA CIUDAD DE QUITO.

Dirigido a:

Área administrativa y servicio al cliente de tiendas

Objetivo:

Mediante la encuesta buscamos identificar las posibles causas que estarían afectando el manejo de inventarios en las tiendas.

1. ¿En las tiendas Sherwin Williams se realizan inventarios?

Si No

2. ¿Se lleva un registro semanal de inventarios?

Si No

3. ¿Se reporta si existen faltantes o sobrantes?

Si No

4. ¿Se realiza algún procedimiento para mayor rotación de inventarios?

Si No

5. ¿Se verifica el stock de la mercadería antes de ser facturado?

Si No

6. ¿Cuando se realizan las trasferencias entre tiendas se las recepciona antes de que llegue el producto al local?

Si No

7. ¿Se lleva un registro de productos caducados?

Si No

8. ¿En las tiendas se realizan auditorias de productos?

Si No

Anexo # 2
Entrevista

1. ¿Existen procesos de inventarios en la tienda?

SI NO

2. ¿Quién es la persona encargada de ejecutar los procedimientos de inventarios en la tienda?

Administrador

Vendedor

Personal de servicio al cliente

3. ¿Ha existido un control interno de inventarios previos en la empresa?

SI NO

4. Cada qué tiempo se realizan los inventarios en la tienda?

1 vez a la semana

2 veces a la semana

3 o más veces a la semana

5. ¿Se lleva un registro de sobrantes y faltantes en la tienda?

SI NO

6. ¿Se verifica la mercadería una vez facturado?

SI NO

7. ¿Cuando la entrega se realiza con transporte de la compañía, generan una guía de remisión?

SI NO

8. ¿Que se hace con los productos expirados?

Se envía a la fábrica previa autorización

Se saca a la venta

Son incinerados

9. ¿Se aceptan devoluciones de producto a los clientes una vez facturado y salida la mercadería?

SI NO

10. ¿Realizan transferencias de mercadería entre locales?

SI NO

Anexo # 3
Factura



PINTURAS CONDOR S.A.
 Dir Matriz: Cusubamba 0e1-365 y Manglaralto Pichincha
 Quito, Ecuador
 Dir Sucursal: Via interoceánica Km 11 1/2 y Av. Siena,
 sector Los Guabos
 CONTRIBUYENTE ESPECIAL Nro. 5368
 OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD: SI

FACTURA
 Nro. FACTURA # 037-503-000016744
 NÚMERO DE AUTORIZACIÓN
 2909201801179001356100120375030000167440001674415
FECHA Y HORA DE AUTORIZACIÓN:
AMBIENTE: PRODUCCIÓN
EMISIÓN: NORMAL
CLAVE DE ACCESO:

 2909201801179001356100120375030000167440001674415

Razón social / Nombres y apellidos: CAIZA PURUNCAJA WILLIAN PATRICIO RUC/C.I: 1713642260001
 Fecha de Emisión 29/09/2018 Guía Remisión:

Cód. Principal	Cód. Auxiliar	Cant.	Descripción	Detalle Adicional	Detalle Adicional	Precio Unitario	Descuento	Precio Total
170401-25KG	170401-25K	8	CARBONATO DE CALCIO B-1			5.00	4.00	36.00
CARBONAT	CARBONA	2	CARBONATO DE CALCIO B-325			6.46	1.30	11.62
P171302-500G	P171302-50	1	ESPESANTE			6.50	0.65	5.85
6500-20	6500-20	1	PIN3 RESINA 20 KG			44.19	4.42	39.77
140208	140208	2	RODILLO FELPA			4.05	0.82	7.28
SEP300-20	SEP300-20	2	EMPASTE INTERIORES PARA			9.16	1.84	16.48

INFORMACIÓN ADICIONAL
 Term. Pago: EFECTIVO
 Vencimiento: 29/09/2018
 Dirección Cliente: LUIS VACARICASA 22
 E_mail: acabadoscaiza@hotmail.com
 Nota: Debo y pagaré al emisor incondicionalmente y sin protesto el total de este pagaré mas los cargos por servicios. En caso de mora pagaré la tasa máxima autorizada por el emisor.

Forma de Pago SIN UTILIZACION DEL SISTEMA FINANCIERO Valor 140.03

Subtotal 12 %	117.00
Subtotal 0 %	0.00
Subtotal no objeto de IVA	0.00
Subtotal sin impuestos	117.00
Descuentos	13.03
ICE	0.00
IVA 12 %	14.03
Propina	0.00
Valor Total	131.03

Anexo # 4
Nota de crédito

PINTURAS CONDOR S.A. Dir Matriz: Cusubamba De1-365 y Mangiaralto RUC: 1790013561001 CONTRIBUYENTE ESPECIAL RESOLUCIÓN No.5368 del 02/06/1995 SUCURSAL: 764 STORE C.C.TEJEDORA TELF. 3985600	TICKET NOTA DE CRÉDITO # 53-000000401 SEGÚN FACTURA # 037-503-000016690 DOCUMENTO SIN VALIDEZ TRIBUTARIA
--	---

Fecha: 26/09/2018	Hora: 08:50:39
Cédula / Ruc: 1719455337	
Nombre: CRUZ TATIANA	
Dirección: Dirección: EL CAMALMAIN 21MAIN 21	
Caja: 56 1724488109	
Referencia:	
Vendedor: 0184 - KATHERINE PARRA	

CODIGO PRINCIPAL	DESCRIPCIÓN	CANTIDAD	TOTAL
SEP300-20	EMPASTE INTERIORES PARA	3	27.48
220814	MASKING MULTI 40YX18 MM	33	30.03
B30WE4650-5G	PRO CRAFT BLANCO	1	67.91

FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

Estimado Cliente, usted podrá consultar su comprobante electrónico una vez que el SRI lo haya autorizado.

Pinturas Condor, SherwinWilliams pone a su disposición en su portal Web, la opción de consultar documentos tributarios en formatos electrónicos electrónicos en la siguiente dirección: pinturascondor.e-custodia.com.ec

Subtotal:	125.42
Descuento:	19.31
Tarifa 0 %	0.00
Tarifa 12 %	106.11
Iva 12 %	12.74
TOTAL	118.85
EFFECTIVO	118.85



Anexo # 5
Kárdex

Vista preliminar

SECCION 764 STORE C.C.TEJEDORA
KARDEX
DESDE: 01/01/2018 HASTA: 28/09/2018
DESD: 01/01/2018 HASTA: 28/09/2018

R_kardex
Pag. 1
28/09/2018
11:02:58

PRODUCTO AKKP00-5G KEM LATE X BASE EB EA
DEPARTAMENTO ARCHITECTURAL
CATEGORIA SHERWIN WILLIAM
STOCK ACTUAL 27.000

TD	Cliente / Proveedor Origen / Destino	# Doc.	Fecha	Hora	Unidades	Saldo Unidades	Usuario	Observación
FC	PRADERALA	503000013254	09/01/2018	15:52:27	-1.000	29.000	1724488109	13a-1a
FC	OCTOTRADE S.A.	503000013288	11/01/2018	18:05:42	-1.000	28.000	1724488109	6085 obra PAMINI Aprobación:
FC	CORNEJO SANTIAGO	503000013328	15/01/2018	16:48:40	-2.000	26.000	1724488109	8094
FC	ROSERO PAREJA EDGAR ALEJANDRO	503000013348	16/01/2018	14:19:48	-1.000	25.000	1724488109	Aprobación: 000000009335;
FC	OCTOTRADE S.A.	503000013363	17/01/2018	11:38:35	-1.000	24.000	1724488109	obra P permiso Aprobación: 000000007351;
FC	LEMIA CAJILIMA GERARDO PATRICIO	503000013368	17/01/2018	15:48:42	-1.000	23.000	1724488109	7023
TI	BODEGA CONDOR QUITO 764 STORE C.C.TEJEDORA	403883785811	16/01/2018	08:19:51	3.000	26.000	INTERFACES	
TI	BODEGA CONDOR QUITO 764 STORE C.C.TEJEDORA	403883785811	16/01/2018	08:19:51	7.000	33.000	INTERFACES	
FC	OCTOTRADE S.A.	503000013400	22/01/2018	09:54:12	-1.000	32.000	1724488109	29-28 PALLARES Aprobación: 000000007365;
FC	OCTOTRADE S.A.	503000013405	22/01/2018	11:21:33	-1.000	31.000	1724488109	OBRA SUSANA T101 9025
FC	OCTOTRADE S.A.	503000013449	24/01/2018	17:50:03	-2.000	29.000	1724488109	OBR SUSANA 7101
FC	OCTOTRADE S.A.	503000013475	26/01/2018	08:52:47	-1.000	28.000	1724488109	OBRA SUSANA Aprobación: 000000007380;
FC	OCTOTRADE S.A.	503000013518	29/01/2018	12:44:36	-2.000	26.000	1724488109	ceeee puenbo 36a-2d
FC	OCTOTRADE S.A.	503000013554	31/01/2018	13:41:52	-1.000	25.000	1724488109	ESCUELA MARIA TERESA FORMULA EN EL
TE	764 STORE C.C.TEJEDORA 1210 STORE C.C.DUMBAYA	764000005242	01/02/2018	17:11:31	-1.000	24.000	1724488109	
FC	ROSERO PAREJA EDGAR ALEJANDRO	503000013583	02/02/2018	10:18:11	-1.000	23.000	1724488109	Aprobación: 000000006465;
FC	COSTALES MEDINA ROBERT RENAN	503000013597	05/02/2018	08:12:31	-1.000	22.000	1724488109	
FC	PRADERALA	503000013638	07/02/2018	11:51:29	-1.000	21.000	1724488109	
FC	WILLIAMS VERONICA	503000013640	07/02/2018	14:23:48	-3.000	18.000	1724488109	7719
NC	WILLIAMS VERONICA	503000003661	07/02/2018	16:04:03	3.000	21.000	1724488109	503000013640-FC
FC	WILLIAMS VERONICA	503000013644	07/02/2018	16:08:02	-5.000	16.000	1724488109	
TI	BODEGA CONDOR QUITO 764 STORE C.C.TEJEDORA	403981321924	08/02/2018	16:15:42	17.000	33.000	INTERFACES	
TI	BODEGA CONDOR QUITO 764 STORE C.C.TEJEDORA	403981321924	08/02/2018	16:15:42	3.000	36.000	INTERFACES	