



UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
Campus Santo Domingo

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y DE NEGOCIOS
CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORIA C.P.A

Tesis previa la obtención del título de
INGENIERA EN FINANZAS Y AUDITORIA C.P.A.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA
INVENTARIOS DE LA EMPRESA COMERCIAL VIDRIERIA LOLITA EN
SANTO DOMINGO, 2009.

Estudiante

CAROLINA JOHANNA PUPIALES PUPIALES

Director de tesis

MSC. JOSÉ IBARRA

Santo Domingo – Ecuador

Noviembre, 2011

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA
INVENTARIOS DE LA EMPRESA COMERCIAL VIDRIERIA LOLITA EN
SANTO DOMINGO, 2009.**

Lic. José Ibarra Msc.
DIRECTOR DE TESIS

APROBADO

Ing. Patricio Analuisa. MBA
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

Dra. Clemencia Carrera
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Ing. Tyrone Paz
MIEMBRO DEL TRIBUNAL

Santo Domingo, ____ de _____ del 2011.

Autor :	PUPIALES PUPIALES CAROLINA JOHANNA
Institución:	UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
Título de Tesis:	“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA INVENTARIOS DE LA EMPRESA COMERCIAL VIDRIERIA LOLITA EN SANTO DOMINGO, 2009”
Fecha:	Noviembre, 2011

EL CONTENIDO DEL PRESENTE TRABAJO ES DE EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD DE SU AUTORA

CAROLINA JOHANNA PUPIALES PUPIALES

UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EQUINOCCIAL
Campus Santo Domingo

INFORME DEL DIRECTOR DE TESIS

Santo Domingo,.....dedel 2011

Ingeniera

Katiuska Rosero

DIRECTORA ACADÉMICA

Presente.

De mis consideraciones:

Por medio presente tengo a bien de informar a Ud. Que la tesis bajo el tema:” **Manual de Procedimientos de Control Interno para inventarios de la Empresa Comercial Vidrieria Lolita en Santo Domingo, 2009**” de la Sra. Carolina Johanna Pupiales Pupiales, ha sido realizada bajo mi supervisión y dirección, la misma que al haber culminado se encuentra en condiciones de ser defendida cuando Ud. Lo señale.

Me permito informar para los fines pertinentes.

Atentamente

Lcdo. José Ibarra Msc.
DIRECTOR DE TESIS

Dedicatoria

A Dios quien me dio la fé, fortaleza, salud y la esperanza para terminar este trabajo.

A mi esposo Vasco Ludeña, quien me brindó su amor, estímulo y apoyo constante teniéndome una increíble paciencia y dándome ánimos cada vez que decaía, dejándome vencer por el cansancio, ira y sueño. Convirtiéndose en más de una ocasión en padre y madre para cuidar cada noche a nuestra hija, Su comprensión y paciencia para entenderme lograron que pudiera terminar esta tesis, estos son actos que evidencian su gran amor por mí.

A mi adorada hija Mikaela quien me prestó el tiempo que le pertenecía para que termine esta investigación y me motivó siempre con sus gracias y pequeñas palabras como mamá!, sus tiernos besitos y sus hermosos dibujos que para mí son verdaderas obras de arte. ¡Gracias, mi muñeca adorada!

A mi familia, especialmente a mi madre quién ha sido mi árbol principal, quién me enseñó desde pequeña a luchar para alcanzar mis metas, siempre diciéndome, que no tengo que ser “una más del montón”. Sus consejos y sus palabras de aliento para que sea la mejor en todo, gracias mami por enseñarme a ser una mujer productiva y fuerte, que no desiste hasta cumplir lo que se propone, sin esas enseñanzas y principios que sembraste en mi, hoy no estaría aquí. “Un hijo jamás podría terminar de agradecer, todo lo que una madre hace por el”

A mi querida Haydesita, porque tu recuerdo será el que me motive siempre para seguir adelante, tarde pero te cumplí, gracias por tus consejos, gracias por ser mi linda abuelita, este trabajo también te lo dedico a ti, Te quiero mucho!!

A mi Alejito querido, por su preocupación y pronta atención para que cuente con las herramientas financieras, que en más de una ocasión necesité, para realizar y culminar esta tesis, gracias por los fines de semana que junto con mi madre y hermano dedicaron a mi pequeña hija, a mi hermano Andrés, por ayudarme en las diligencias que se presentaban, por su grata compañía en las ocasiones que iba a la universidad para hacer consultas, su carisma, carácter y sus chistes hacían más llevaderas las largas horas que pasábamos en la biblioteca.

A mis suegros, personas también importantes en mi vida, quienes cuidaron con paciencia y mucha dedicación de mi hija mientras realizaba mis estudios, su apoyo fue clave para la terminar con éxito esta etapa de mi vida.

Carolina Johanna Pupiales Pupiales

Agradecimiento

En primer lugar a Dios por haberme guiado por el camino de la felicidad hasta ahora; en segundo lugar a cada uno de los que son parte de mi familia por siempre haberme dado su fuerza y apoyo incondicional que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora.

A mis profesores a quienes les debo gran parte de mis conocimientos, gracias a su paciencia y enseñanza, finalmente un eterno agradecimiento a esta prestigiosa universidad la cual abrió sus puertas a jóvenes como nosotros, preparándonos para un futuro competitivo y formándonos como personas de bien.

A mi director de tesis, Msc. José Ibarra, por su valiosa y profesional asesoría en la dirección de este trabajo de investigación.

Y a todas aquellas personas que de una u otra forma, colaboraron en la realización de esta investigación, hago extensivo mi más sincero agradecimiento.

Carolina Johanna Pupiales Pupiales

ÍNDICE DE CONTENIDO

Contenido	Páginas
Portada.....	i
Hoja de sustentación y aprobación de los integrantes del tribunal.....	ii
Hoja de responsabilidad del autor.....	iii
Informe de aprobación del director de tesis.....	iv
Dedicatoria.....	v
Agradecimiento.....	vi
Índice de Contenido.....	vii
Índice de Gráficos.....	xiii
Índice de Cuadros.....	xiii
Resumen Ejecutivo.....	xiv
Executive Summary	xv

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

Contenido	Páginas
1.1 Historial del Vidrio.....	1
1.1.1 Fabricación del Vidrio.....	2
1.1.2 Industria del Vidrio.....	3
1.1.3 Desarrollo e Incremento de la comercialización del Vidrio.....	4
1.2 Planteamiento del Problema.....	6
1.2.1 Diagnóstico.....	6
1.2.2 Pronóstico.....	6
1.2.3 Control del Pronóstico.....	7
1.2.4 Formulación.....	7

1.2.5	Sistematización.....	7
1.3	Objetivos.....	8
1.3.1	Objetivo General.....	8
1.3.2	Objetivo Especifico.....	8
1.4	Justificación.....	8
1.4.1	Justificación Teórica.....	8
1.4.2	Justificación Metodológica.....	9
1.4.3	Justificación Practica.....	9
1.4.4	Justificación Económica.....	9
1.4.5	Justificación Social.....	10
1.5	Hipótesis o Ideas a Defender.....	10
1.6	Variables e Indicadores.....	10
1.6.1	Variables Independientes.....	10
1.6.2	Variables Dependientes.....	10
1.6.3	Indicadores.....	11

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

Contenido	Páginas	
2.1	Marco Teórico.....	12
2.1.1	Empresa.....	12
2.1.1.1	Concepto de Empresa.....	12
2.1.1.2	Fines de la Empresa.....	13
2.1.1.3	Clasificación de la Empresa.....	13
2.1.1.4	Estructura Organizacional de una Empresa.....	14
2.1.2	Empresa Comercial.....	15
2.1.2.1	Tipos de empresas comerciales.....	15
2.1.2.2	Empresas comerciales Grandes, medianas y pequeñas.....	16
2.1.3	Control Interno.....	16
2.1.3.1	Objetivos del Control Interno.....	18
2.1.3.2	Elementos del Control Interno.....	19
2.1.4	Inventarios.....	20

2.1.4.1	Objetivos del Inventario.....	22
2.1.4.2	Tipos de Inventarios.....	23
2.1.4.2.1	Inventario de Seguridad.....	23
2.1.4.2.2	Inventario en Transito.....	24
2.1.4.2.3	Inventarios Cíclicos.....	25
2.1.4.2.4	Inventarios de previsión.....	26
2.1.5	Control Interno sobre Inventarios.....	26
2.1.5.1	Toma Física de Inventarios.....	27
2.1.5.2	Registros de Inventarios.....	28
2.1.5.2.1	Sistema de Inventario Perpetuo.....	28
2.1.5.2.2	Sistema de Inventario Periódico.....	29
2.1.5.3	Métodos de Valoración de Inventarios.....	30
2.1.5.3.1.	P.E.P.S.....	30
2.1.5.3.2	U.E.P.S.....	31
2.1.5.3.3	Promedio Ponderado.....	31
2.1.5.4	Valoración por identificación Especifica.....	31
2.1.6	Manual de Procedimientos.....	31
2.1.6.1	Definición.....	31
2.1.6.2	Funciones de un manual de Procedimientos.....	33
2.1.6.3	Ventajas de un manual de procedimientos.....	34
2.1.6.4	Estructura de un manual de procedimientos.....	35
2.1.6.5	Partes que conforman un manual de procedimientos.....	36
2.1.6.6	Limitaciones de un manual de procedimientos.....	38
2.2	Marco Conceptual.....	39
2.2.1	Determinación de Términos conceptuales.....	39
2.2.1.1	Activo.....	39
2.2.1.2	Compañía.....	39
2.2.1.3	Control.....	39
2.2.1.4	Control Interno.....	39
2.2.1.5	Control Operacional.....	39
2.2.1.6	Control de Inventarios.....	40
2.2.1.7	Inventarios.....	40

2.2.1.8	Manual.....	40
2.2.1.9	Procedimiento.....	40
2.2.1.10	Inventario Físico.....	40
2.2.1.11	Tiempo de entrega.....	41
2.2.1.12	Eficiencia.....	41
2.2.1.13	Stock.....	41
2.2.1.14	Error.....	41
2.2.1.15	Sistema.....	41
2.2.1.16	Negligencia.....	42
2.2.1.17	Registro Contable.....	42
2.2.1.18	Rotación de Inventarios.....	42
2.2.1.19	Sistema Contable.....	42
2.2.1.20	Sobrante.....	43
2.2.1.21	Inventario Inicial.....	43
2.2.1.22	Inventario Final.....	43
2.2.1.23	Conciliación.....	43
2.2.1.24	Conciliación de inventarios.....	44
2.2.1.25	Faltante.....	44
2.2.1.26	Lote.....	44
2.2.1.27	Reserva.....	45
2.2.1.28	Toma de decisiones.....	45
2.2.1.29	Analizar.....	45
2.2.1.30	Aprovisionamiento.....	45
2.3	Marco temporal espacial.....	46
2.4	Marco Legal.....	46
2.4.1	Código de Comercio.....	47
2.4.2	Normas Ecuatorianas de Contabilidad.....	48
2.4.2.1	De la Norma NEC 11 “Inventarios”.....	48
2.4.2.2	Cuantificación de Inventarios.....	48
2.4.2.3	Costo de Inventarios.....	48
2.4.2.4	Costo de Compra.....	49
2.4.3	Ley de Régimen Tributario Interno.....	49

2.4.3.1	Impuesto al Valor Agregado (Art. 140) RLRTI.....	49
2.4.3.2	Impuesto a la Renta.....	50

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Contenido	Páginas	
3.1	Antecedentes.....	51
3.2	Situación actual de Vidriería Lolita.....	52
3.3	Productos y Servicios de la Empresa.....	53
3.4	Visión.....	54
3.5	Misión.....	54
3.6	Valores Corporativos.....	54
3.6.1	Compromiso y Humildad.....	54
3.6.2	Profesionalismo.....	54
3.6.3	Transparencia.....	55
3.6.4	Competitividad e Innovación.....	55
3.7	Ubicación Geográfica.....	55
3.8	Estructura Organizacional.....	56
3.9	Proveedores.....	57
3.10	Clientes.....	57
3.11	F.OD.A.....	58
3.11.1	Análisis FODA de los factores internos y externos de Vidriería Lolita.....	60
3.12	Metodología.....	61
3.12.1	Métodos de la Investigación.....	61
3.12.1.2	Método Analítico – Sintético.....	61
3.12.2	Tipos de Investigación.....	62
3.12.2.1	Descriptiva.....	62
3.12.2.2	De acción.....	62
3.12.2.3	De Campo.....	62
3.12.3	Técnicas de Investigación.....	62

3.12.3.1	Entrevista.....	62
3.12.3.2	Encuesta.....	63
3.13	Población y Muestra de la Investigación.....	63
3.13.1	Población.....	63
3.13.2	Muestra.....	63
3.14	Análisis de los Resultados de le Entrevista y Encuestas.....	65-85
3.14.1	Entrevista Dirigida al Dueño de Vidriería Lolita.....	65
3.14.2	Encuesta a los trabajadores.....	66
3.14.3	Encuesta a Clientes.....	75
3.14.4	Encuesta a la Competencia.....	80
3.15	Resumen de Encuestas.....	86

CAPÍTULO IV

“MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA INVENTARIOS DE LA EMPRESA COMERCIAL VIDRIERÍA LOLITA EN SANTO DOMINGO, 2009”

Contenido	Páginas
4.1	Desarrollo de la Propuesta..... 87
4.2	Manual de Procedimientos para el Control de Inventarios..... 88 -129

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Contenido	Páginas
5.1	Conclusiones..... 130
5.2	Recomendaciones..... 131
Bibliografía.....	132
Glosario.....	135
Anexos.....	137-153

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Contenido		Páginas
Gráfico N°1	Ubicación Geográfica Santo Domingo de los Tsáchilas....	4
Gráfico N°2	Croquis de Ubicación de Vidriería Lolita.....	55
Gráfico N°3 - 22	Análisis de los resultados de las entrevistas y encuestas...	66-85
Gráfico N°23	Flujograma procedimiento para la compra.....	116
Gráfico N°24	Flujograma procedimiento para devolución en compras...	120
Gráfico N°25	Flujograma procedimiento para la ventas.....	123
Gráfico N°26	Flujograma procedimiento para devolución en ventas.....	126
Gráfico N°27	Flujograma procedimiento para despacho de artículos.....	129

ÍNDICE DE CUADROS

Contenido		Páginas
Cuadro N°1	Vidrierías ubicadas en Santo Domingo.....	5
Cuadro N°2	Estructura Organizacional Vidriería Lolita.....	56
Cuadro N°3	Población infinita.....	64
Cuadro N°4 - 23	Análisis de los resultados de las entrevistas y encuestas...	66-85
Cuadro N°24	Organigrama funcional de Vidriería Lolita.....	90

RESUMEN EJECUTIVO

Para que exista una buena organización es necesario que se implementen técnicas administrativas, que ayuden a facilitar el control y la dirección de una empresa.

Se entiende que toda actividad debe realizarse bajo lineamientos que regulen los pasos a seguir dentro de un proceso. Es por ello que se crean manuales de procedimientos que hacen llevar los procesos y actividades de una manera lógica y ordenada, permitiendo entender de mejor forma las funciones a desempeñar en un área determinada.

El Manual de Procedimientos de Control Interno para Inventarios de la Empresa Comercial Vidriería Lolita en Santo Domingo, contiene los siguientes capítulos:

El Capítulo I, inicia con la historia, industria y comercialización del vidrio en nuestra ciudad, también trata el planteamiento, formulación, pronóstico del problema así como también la justificación y objetivos de la investigación.

En el Capítulo II, comprende el marco teórico las justificaciones del presente trabajo según fundamentación científica, marco legal en el que se sustenta esta investigación.

En el Capítulo III, se basa en el marco metodológico donde se conoce la muestra de la investigación, para canalizar los datos a través de las técnicas e instrumentos investigativos que nos ayudarán a conocer los resultados.

En el Capítulo IV, se da a conocer la propuesta de la investigación, que es el diseño de un manual de procedimientos para el control de inventarios, en el que se detallan la misión visión objetivos del presente manual, las funciones a desarrollar por el personal que trabaja en la empresa, los procesos a seguir para realizar un correcto y adecuado manejo de los inventarios, desde la compra del producto hasta la venta del mismo al consumidor final.

En el Capítulo V se realizan las conclusiones y recomendaciones del trabajo realizado.

EXECUTIVE SUMMARY

So that a good organization exists it is necessary that administrative techniques are implemented that they help to facilitate the control and the organization gives a company.

All activity should be carried out low limits that regulate the steps to continue inside a process. The Manual contains the following chapters:

The Chapter I begin with the history, industry and commercialization of the glass in our city, it also treats the position, formulation, presage of the problem as well as the justification and objectives give the investigation.

In the Chapter II contains the theoretical mark, the justifications of the present work according to scientific foundation, legal part in which this investigation is sustained.

In the Chapter III, it is based on the methodological part where the sample is known of the investigation, to channel the data through the techniques and investigative instruments that you will help us to know the results.

In the Chapter IV, it is given to know the proposal of the investigation, the design of a manual for the control the inventories, in the one is detailed the mission, unsentimental, views of the manual present, the functions to develop for the personnel that works in the company, the processes to continue to carry out a correct and appropriate handling give the inventories, from the purchase of the product until the one to the final consumer.

In the Chapter V contains the summations and recommendations of the work.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. Historia del vidrio.

El vidrio ha sido usado por el hombre desde hace milenios. Posiblemente sea el material más viejo fabricado por el ser humano y que aún continúa vigente hasta la presente.

El vidrio se define como un producto inorgánico que se ha enfriado hasta alcanzar un estado rígido, sin experimentar cristalización. Es un material que, desde los orígenes de la humanidad, ha estado siempre vinculado al hombre, cumpliendo una doble función: por un lado, ha servido como elemento de utilidad para el progreso de las distintas sociedades; y por otro, como motivo decorativo con el que el hombre ha expresado sus inquietudes artísticas y creativas.

Pero lo cierto es que este material ya era conocido desde muchísimo antes y es posible que se haya “inventado” en más de un lugar, pues se han hallado restos de vidrio en zonas del Asia Menor, la Mesopotamia y del antiguo Egipto que datan de unos 5.000 años a.C. y que, según parece, no eran más que resto de esmaltes que se usaban para decorar objetos de cerámica. Los primeros objetos compuestos íntegramente en vidrio que se han encontrado datan del 2.100 a.C., con los que se empleaba una técnica similar a la de la cerámica: el moldeado.

Fueron los egipcios los que impulsarían en mayor medida el uso del vidrio como material decorativo y de uso doméstico para la conservación y almacenaje de determinados productos. Hasta la Edad Media el uso del vidrio estuvo en manos de unos pocos privilegiados, que mantenían en secreto su composición y fabricación. El vidrio se convirtió en un objeto de lujo empleado tanto a la decoración como a la conservación, transporte y almacenaje de alimentos, medicinas, aceites, etc. De hecho,

el oficio de vidriero fue el único al que la nobleza podía entregarse en Francia durante este tiempo.

Como envase el vidrio, gracias a sus cualidades específicas es junto a la cerámica el material más antiguo y más utilizado por el hombre para la conservación y el almacenamiento de sus productos. Así, desde los principios de la civilización ha servido como envase para vinos, aceites, perfumes y medicamentos, pero es a partir del siglo XVII cuando se generaliza su uso, debido en gran medida al tapón de corcho, que le otorga una de sus principales cualidades, la estanqueidad.

Un siglo y medio más tarde, en 1790, el Gobierno francés anunció que ofrecería un gran premio a quien descubriese un método práctico para conservar los alimentos durante cierto tiempo para que sirviesen de dieta a los soldados de Napoleón, en guerra por toda Europa por aquellas fechas. El investigador Nicolás Appert dio con la solución: observó que ciertos alimentos envasados en tarros de vidrio, sellados y posteriormente calentados, conservaban sus características intactas y no se alteraban, pudiendo ser conservados indefinidamente. Nació en ese momento la industria alimentaria.

Hasta el siglo XX, la fabricación de los envases de vidrio se realizaba de forma artesanal. En los primeros años de 1900, después de numerosas investigaciones, se crea la primera máquina para la fabricación automática y producción en serie de envases de vidrio. Más tarde, en 1925, se pone en marcha una máquina de "Secciones Individuales", que contaba con cuatro secciones, pasando más tarde a cinco y después a seis. Actualmente, existen máquinas con 20 secciones que permiten fabricar 800.000 botellas y tarros en un día.

1.1.1. Fabricación del vidrio.

El vidrio se fabrica a partir de una mezcla compleja de compuestos vitrificantes, como sílice, fundentes, como los álcalis, y estabilizantes, como la cal. Estas materias primas se cargan en el horno de cubeta (de producción continua) por medio de una tolva. El

horno se calienta con quemadores de gas o petróleo. La llama debe alcanzar una temperatura suficiente, y para ello el aire de combustión se calienta en unos recuperadores contruidos con ladrillos refractarios antes de que llegue a los quemadores. El horno tiene dos recuperadores cuyas funciones cambian cada veinte minutos: uno se calienta por contacto con los gases ardientes mientras el otro proporciona el calor acumulado al aire de combustión. La mezcla se funde (zona de fusión) a unos 1.500 °C y avanza hacia la zona de enfriamiento, donde tiene lugar el recocido. En el otro extremo del horno se alcanza una temperatura de 1.200 a 800 °C. Al vidrio así obtenido se le da forma por laminación (como en el esquema superior) o por otro método.

El vidrio fundido es maleable y se le puede dar forma mediante diversas técnicas. En frío, puede ser tallado. A bajas temperaturas es quebradizo y se rompe con fractura concoidea.

1.1.2. Industria del vidrio.

La importancia de la industria del vidrio radica en la amplia gama de usos que éste tiene, así como en sus encadenamientos con otras actividades como la construcción.

El vidrio plano constituye un material básico en las estructuras, y tiene diversos usos decorativos.

Es consumido por el sector automotor, el de alimentos (conservas, jugos, gaseosas, cervezas), y el farmacéutico. La industria de vidrio está altamente concentrada, en particular en la producción de envases y de vidrio plano.

1.1.3. Desarrollo e Incremento de la comercialización de vidrio en Santo Domingo.

GRAFICO N° 1

Tema: Ubicación Geográfica Santo Domingo de los Tsáchilas



Fuente: www.ciudadcolorada.com

Elaborado por: Carolina Pupiales/2011

El vidrio es un elemento decorativo que imprime un toque de elegancia al mueble moderno. Este se acopla bien a formas y estilos que permiten el uso de complementos del hogar que son cada vez más asequibles en el mercado ecuatoriano.

Ahora, con los nuevos vidrios templados que tienen una resistencia similar o superior a la madera, el vidrio se va apoderando paulatinamente de los diversos muebles diseñados para varios espacios sean en oficinas, edificios y en el mismo hogar.

Las importaciones de vidrio han sufrido un crecimiento considerable, debido principalmente al repunte del sector de la construcción en el país en los últimos años.

Al estar directamente ligado el sector de la construcción con la venta de vidrio, es necesario conocer el desarrollo de la industria en la construcción en nuestra provincia.

El Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda (MIDUVI), ha invertido en nuestra provincia los últimos dos años, otorgando bonos para la adquisición o mejoramiento de viviendas, este incremento en el sector de la construcción ha hecho que la demanda por los servicios y productos de vidrio aumente considerablemente, en marzo del 2008 este gobierno invirtió \$ 1'645.152,95.

Este es uno de los factores principales para que el comercio del vidrio aumente en nuestra ciudad y a su vez la creación de más vidrierías, entre las principales tenemos:

CUADRO N°1

Tema: Vidrierías ubicadas en Santo Domingo

RAZÓN SOCIAL	ACTIVIDAD ECONÓMICA	UBICACIÓN
Alumicar	Venta de accesorios en aluminio	Vía Quevedo km. 1 1/2
Curveglass	Venta y Fabricación de vidrio curvo	Vía Quevedo km 4
Impalvid	Venta de aluminio y vidrio	Vía Chone km. 2 1/2
Vidriería Central	Venta de Vidrios	Av. Tsáchila junto a la Policía
Vidriería Lolita	Venta de vidrios	Av. Chone Km. 1 1/2.
Vidriería Quito	Venta de vidrios	Machala s/n y Tulcán
Vidriería Vialum	Venta de Vidrios	Av. Chone 124 y Pedro Vicente Maldonado

Fuente: Investigación de campo.

Elaborado por: Carolina Pupiales/2010

1.2. Planteamiento del problema.

1.2.1. Diagnóstico.

La falta de un buen control de los inventarios dentro de Vidriería Lolita ubicada en la ciudad de Santo Domingo, hace que se desconozca el valor real de una gran parte de los inventarios de esta empresa, es decir, son toda aquella mercadería que posee una entidad adquirida y registrada al costo para su venta.

Debido a la ausencia de una guía en lo que se refiere al manejo de las existencias, ha hecho que cada cierre de fin de mes se torne complicado a razón de que existe una gran inconsistencia en la información obtenida del sistema contable y conteo físico lo que ocasiona a la empresa un gasto no planificado dentro del presupuesto de la empresa.

La empresa no cuenta con un control inicial de conteo y verificación de la recepción de mercaderías adquiridas, a esto se suma la falta de manejo de lo que son las herramientas contables como por ejemplo los kardex, la ausencia de una buena política de inventarios y más que todo el escaso conocimiento que hay en esta empresa para llevar a cabo un inventario correcto, eficaz y verídico, los medios empleados para determinarlos son inconsistentes al momento de validar con la información contable versus la física.

1.2.2. Pronóstico.

Al desconocer esta importante información hace que se ponga en juego la rentabilidad de la empresa y por ende los resultados económicos al final de un determinado periodo, debido a que la base fundamental de ingresos de esta empresa son las ventas, también esto afectará directamente a la parte contable, un claro ejemplo de esto es el mal manejo de los kardex, lo cual dará como resultado que la toma física de inventarios no sea para nada confiable y segura.

1.2.3. Control de Pronóstico.

Para que en Vidriería Lolita exista un correcto manejo y uso de los inventarios se consideró necesario elaborar un manual completo y detallado de procedimientos para el manejo de todo lo que se refiere a inventarios, al implementar esta guía acorde con los requerimientos que necesita la empresa se va a encontrar en éste, todo tipo de información necesaria y práctica logrando así el control de los inventarios, de tal forma que al realizarlos todo se encontrará debidamente estructurado para que en los cierres que se hacen al final del mes sean exactos verídicos y más que todo confiables para el departamento contable y financiero de la empresa.

1.2.4. Formulación.

¿Mediante que herramienta contable se podría controlar, organizar y sobre todo realizar mejor los inventarios en Vidriería Lolita?

1.2.5. Sistematización.

- ¿Qué información específica se obtendrá al realizar un inventario de manera correcta?
- ¿Qué sistema de inventarios se va a aplicar?
- ¿Qué tiempo se tomará realizar los inventarios de mercadería en Vidriería Lolita?
- ¿Cada qué tiempo se podrá realizar la toma física de inventarios?
- ¿Quiénes y cuantas personas van a intervenir para realizar los inventarios?

1.3. Objetivos.

1.3.1. Objetivo General

Elaborar un manual de procedimientos para el control de los inventarios, el cual permita que el proceso de registro sea óptimo, logrando al final de cada mes eficiencia y eficacia en los mismos.

1.3.2. Objetivos Específicos.

- Diagnosticar la situación actual de la empresa comercial Vidriería Lolita, analizando el ciclo completo de los productos desde su compra, hasta el despacho conociendo su registro.
- Identificar los problemas actuales en el área de inventarios, reconociendo y analizando los procedimientos de las operaciones de inventario.
- Conciliar la mercadería entre los saldos contables vs. saldos físicos.
- Definir el sistema de inventario y el periodo en que este será implementado.
- Desarrollar el manual de procedimientos para el control de inventarios de la empresa Vidriería Lolita, detallando las actividades, responsables, registros, etc.

1.4. Justificación.

1.4.1. Justificación Teórica.

La presente investigación busca mediante el estudio de teorías, conceptos y procesos a seguir, la elaboración de un manual de procedimientos para el control de los inventarios

en Vidriería Lolita, de tal forma que la realización y desarrollo de los mismos sea eficiente y segura, logrando así satisfacer la necesidad que tiene la empresa de conocer el monto de inversión en la cuenta inventarios.

1.4.2 Justificación Metodológica.

Para la elaboración de este manual se realizó un estudio de campo en la empresa, utilizando métodos de investigación como de observación y entrevistas tanto al personal interno como son los trabajadores y al personal externo que en este caso son los proveedores, utilizando las herramientas necesarias para la obtención de la información, de tal forma que la recopilación y procesamiento de datos sea de forma organizada y confiable.

1.4.3. Justificación Práctica.

La elaboración y aplicación de este manual de procedimientos dará a la empresa una visión más clara y precisa de las cantidades y valores de mercadería que realmente posee y que porcentaje de inversión ésta representa con relación al total de los activos, lo cual le permitirá tomar decisiones más concretas a la gerencia, de las actividades que va a realizar con respecto a la parte económica de la empresa y el valor de sus inventarios.

1.4.4. Justificación Económica.

El desarrollo de este manual de procedimientos aplicados a los inventarios logra una eficiencia en el desarrollo de estos mes a mes, dando como resultado una disminución total de las pérdidas al tener un mejor control y organización en el ingreso y salida de los productos dando una valoración monetaria y cuantitativa real de los inventarios que posee la empresa, así como también incrementar sus ventas al tener los precios de venta

al público correctos, despachando con rapidez, conociendo la cantidad exacta de mercadería que se tiene en stock para vender.

1.4.5. Justificación Social.

La implementación de este manual ayuda a los directivos de Vidriería Lolita a conocer las cifras reales en cuanto a sus inventarios con lo que pueden tomar decisiones correctas y más que todo confiables de manera ágil, ayudando de manera interna al personal de la misma logrando así que el proceso de despacho sea más eficaz, dando al consumidor final una atención personalizada y ágil.

1.5. Idea a defender.

Si se aplica un manual de procedimientos para el control de inventarios en la empresa comercial Vidriería Lolita, se mejorará la organización interna así como también una mayor eficiencia en el ingreso y egreso de mercadería, tener una precisión y control valorativo en las existencias.

1.6. Variables e Indicadores.

1.6.1. Variable Independiente.

Manual de Procedimientos para el Control de Inventarios de la Vidriería Lolita.

1.6.2. Variables Dependientes.

Control

Valoración

Eficiencia

1.6.3. Indicadores.

Kárdex

Rentabilidad

Rotación de Inventarios

CAPÍTULO II

MARCO DE REFERENCIA

2.1. Marco Teórico.

2.1.1. Empresa.

2.1.1.1. Concepto de Empresa

Empresa es una entidad que utiliza sus recursos con la finalidad de alcanzar determinados objetivos, entre los cuales está el ofrecer productos que sean de muy buena calidad y que su precio sea económico, esto es con la finalidad de satisfacer las diversas e infinitas necesidades del consumidor (clientes).

Rubén Sarmiento autor del libro de Contabilidad de Costos nos dice que: *“Empresa es la entidad u organización que se establece en un lugar determinado, con el propósito de desarrollar actividades relacionadas con la producción y comercialización de bienes y/o servicios en general, para satisfacer diversas necesidades de la sociedad”*¹

Con respecto al termino empresa el autor A. Goxens en su obra Enciclopedia de la Contabilidad nos dice que: *“La empresa realiza la coordinación de los elementos materiales y personales necesarios para la producción, sujetándolos a una dirección común, ordenándolos en el espacio y en el tiempo para conseguir el objetivo propuesto; es necesario que exista el espíritu directivo y coordinador sustancial con la idea de empresa”*²

¹ SARMIENTO, R., Rubén.: Contabilidad de Costos, Quito – Ecuador, 1era Edición, Editorial Voluntad, Pág. 1, 2005.

² GOXENS, A., Enciclopedia Práctica de la Contabilidad, España, Edición Ramón Sort, Editorial Océano, Pág. 5.

Empresa es la unión de tres elementos básicos: capital, trabajo (recurso humano) y la dirección, estas se coordinan para lograr un objetivo o meta, que es satisfacer los requerimientos del medio humano en la que la propia empresa actúa, “gestiopolis.com”, nos dice lo siguiente: *“La empresa se puede definir como el grupo social en el que a través de la administración de capital y el trabajo se producen bienes y/o servicios pendientes a la satisfacción a las necesidades de la comunidad”*³.

En conclusión empresa es un ente de producción económica, integrada por elementos personales y materiales debidamente coordinados con la finalidad de satisfacer necesidades, tanto de la empresa misma y por ende de sus clientes.

2.1.1.2. Fines de una empresa.

Las empresas según su actividad tienen un sin número de finalidades entre las principales tenemos:

Prestar un servicio o producir un bien económico de óptima calidad, de tal manera cumpla con lo necesario para satisfacer las necesidades de sus consumidores.

Obtener un beneficio, desarrollando su actividad económica, consiguiendo al final una ganancia para retribuir el esfuerzo empleado por su recurso humano.

Contribuir al progreso de la sociedad y desarrollo de bienestar social, por medio del cumplimiento de las obligaciones tributarias y patronales.

2.1.1.3. Clasificación de las Empresas.

Existen algunos criterios para clasificar las empresas, para efectos contables consideramos los siguientes:

³ <http://www.gestiopolis.com/canales7/mkt/administracion-definicion-de-empresa-y-su-clasificacion.htm>

Por su naturaleza:

- Empresas Industriales.
- Empresas Comerciales.
- Empresas de Servicios.

Por el sector al que pertenece:

- Empresas Públicas.
- Empresas Privadas
- Empresas Mixtas.

Por la integración de capital:

- Empresas Unipersonales.
- Empresas Pluripersonales.

2.1.1.4. Estructura Organizacional de una empresa.

Una estructura organizacional permite coordinar las tareas correspondientes a cada puesto dentro de los diferentes niveles de la organización, delegando a cada puesto la autoridad y responsabilidad que le concierne. Por medio de la estructura organizacional se logra una mayor claridad de las actividades y de quienes son los responsables de realizarlas. La estructura organizacional hace uso de elementos tales como: la especialización, estandarización, coordinación y autoridad

Especialización: Identifica tareas y las asigna a los equipos de trabajo, individuos, áreas o departamentos quienes están capacitados para la realización de dichas tareas.

Estandarización: Crea procedimientos uniformes de trabajo para que los subordinados los implementen en el desarrollo de sus actividades laborales.

Coordinación: Integración de las tareas y actividades de los subordinados, por medio de procedimientos formales e informales.

Autoridad: Derecho de tomar decisiones y actuar. La autoridad se da dependiendo de la posición jerárquica en que se encuentre la persona.

2.1.2. Empresa Comercial.

Las empresas comerciales son aquellas que se dedican a la compra y venta de productos que ya están listos para su comercialización (productos terminados), éstas no utilizan ningún tipo de materia prima, ni realizan ningún proceso de fabricación del producto, las empresas comerciales son intermediarias entre productores y consumidores.

Rubén Sarmiento en su obra Contabilidad de Costos nos dice que: *“empresas comerciales son las que se dedican a la comercialización de artículos terminados sin transformarlos; en ciertos casos y para mejorar su presentación incorporan el empaque o algún otro detalle adicional, lo cual no implica cambio o modificación del artículo como tal”*⁴.

2.1.2.1. Tipos de Empresas Comerciales.

Existen tres tipos de empresas comerciales:

⁴ SARMIENTO, R., Rubén.; Contabilidad de Costos, Quito – Ecuador, 1era Edición, Editorial Voluntad, Pág. 1, 2005.

Mayoristas.-Adquieren bienes en grandes cantidades para distribuir, normalmente entre los minoristas.

Minoristas.- Venden a una escala mucho menor que los mayoristas, normalmente al consumidor final del producto.

Comisionistas.- Se encargan de vender productos a cambio de una comisión.

2.1.2.2. Empresa Comercial Grande, Mediana y Pequeña.

Las empresas son entes que ayudan al desarrollo de la sociedad, en relación a lo que son empresas comerciales, las empresas pequeñas y medianas, como su nombre lo indica son pequeñas, su estructura organizacional no es tan compleja, son un soporte fundamental en la distribución de un determinado producto se relacionan directamente con el consumidor final, convirtiéndose así en el último eslabón en la cadena de comercialización. las empresas grandes necesitan de la ayuda de las instituciones pequeñas y medianas ya que estas son las interesadas en adquirir a la grandes comercializadoras sus productos para hacer llegar al usuario final, “monografías.com” nos dice que *“El éxito y tamaño de una empresa depende, en gran medida, de su conocimiento de técnicas administrativas modernas y de su capacidad para ponerlas en práctica”*⁵.

2.1.3. Control Interno.

El control interno es considerado como uno de los pilares fundamentales de la contabilidad, mediante el cual se puede medir el grado de vulnerabilidad y fortaleza que posee una organización en el desarrollo de sus procesos más rutinarios y elementales. Los controles internos también fomentan la eficiencia, reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos.

⁵ <http://www.monografias.com/trabajos31/administracion-pymes/administracion-pymes.shtml>

Se puede afirmar que un control interno no es más que un plan organizacional, que al aplicarlo a una empresa permite mantener una eficiencia operacional, dichos controles permiten a la dirección hacer frente a la rápida evolución del entorno económico y competitivo, así como a las exigencias y prioridades cambiantes de los clientes y adaptar su estructura para asegurar el crecimiento futuro, “degerencia.com” nos menciona que: ***“El control interno es un proceso efectuado por el directorio, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos”***⁶.

Los controles internos fomentan la eficiencia, reducen el riesgo de pérdida de valor de los activos y ayudan a garantizar la fiabilidad de los estados financieros y el cumplimiento de las leyes y normas vigentes.

Degerencia.com también nos menciona que: ***“Los controles internos no son elementos restrictivos sino que posibilitan los procesos, permitiendo y promoviendo la consecución de los objetivos porque se refieren a los riesgos a superar para alcanzarlos”***⁷, esto nos quiere decir que no tenemos que ver al control interno de una empresa como una prohibición o limitación, al contrario es un soporte para realizar o desarrollar un proceso con eficiencia dando al final un resultado óptimo y satisfactorio.

El control interno es el conjunto de planes, métodos y procedimientos adaptados por una organización, con el fin de asegurar que los activos están debidamente protegidos, “mercadotecnia.com” nos menciona que ***“El control interno es un proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad "razonable" para la consecución de sus objetivos”***⁸.

⁶ http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno

⁷ http://www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno

⁸ <http://www.mercadotendencias.com/informe-coso-definicion-de-control-interno/>

En monografias.com nos dice que: *“El control interno no puede existir si previamente no existen objetivos, metas e indicadores de rendimiento”*⁹, es decir para que exista control interno dentro de una empresa debe existir un plan de organización que comprenda procesos, métodos y estrategias que van a emplearse para alcanzar resultados eficientes, si no se conocen los resultados que deben lograrse, es imposible definir las medidas necesarias para alcanzarlos y evaluar su grado de cumplimiento en forma periódica.

En conclusión el control interno nos ayuda a que la entidad consiga sus objetivos de rentabilidad y prevención ante la pérdida de recursos, así como también nos brinda una confianza de que los procedimientos y métodos han sido elaborados, en beneficio de la institución, como su objetivo fundamental es establecer las acciones, las políticas, los métodos, procedimientos y mecanismos de prevención, control, evaluación y de mejoramiento continuo de la empresa, que le permitan la autoprotección necesaria para garantizar una función administrativa transparente, eficiente, cumplimiento de las leyes y normas que la regulan.

2.1.3.1. Objetivos del Control Interno.

Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los puedan afectar.

Garantizar la eficacia, eficiencia y economía, en todas las operaciones de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas.

Velar porque todas las actividades y recursos permanentes a la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos.

⁹ <http://www.monografias.com/trabajos37/control-interno/control-interno.shtml>

Certificar la correcta oportuna evaluación y seguimiento de la gestión de la organización.

Asegurar la oportuna claridad de la información y los registros que respaldan la gestión administrativa de la organización.

Definir y aplicar medidas para corregir, prevenir y detectar los riesgos y desviaciones de la organización, que puedan comprometer el logro de los objetivos.

En el libro “Auditoria III” del autor Eduardo Clostre y Otros, nos menciona que: *“El objetivo del control interno es la elaboración de controles necesarios para las actividades de gestión y dirección dentro del sistema informativo de la empresa, los cuales convergen principalmente en la contabilidad como instrumento para la toma de decisiones”*¹⁰

En conclusión el control interno es una herramienta de suma importancia para salvaguardar y proteger aspectos administrativos, financieros, y también económicos, pues su debida utilización trae consigo que en las entidades permanezca un debido orden acorde a lo establecido por sus leyes y reglamentos internos, la correcta utilización del control interno en las entidades permite que se reduzcan en gran magnitud las ilegalidades y corrupción dentro del marco laboral, ya que obliga a cada elemento de la organización a ser mejor controlado por la persona pertinente.

2.1.3.2. Elementos del Control Interno.

Constituyen elementos del control interno:

El entorno del control interno.

La organización.

¹⁰ CLOSTRE, G. Eduardo y otros.: Auditoria III Control Interno Áreas Especificas de Implantación, Procedimiento y Control, Editorial Cultural, Madrid – España, Edición 1997.

La idoneidad del personal.

El cumplimiento de los objetivos institucionales.

Los riesgos institucionales en el logro de tales objetivos y las medidas adoptadas para afrontarlos.

El sistema de información.

El cumplimiento de las normas jurídicas y técnicas.

La corrección oportuna de las deficiencias de control.

2.1.4. Inventarios.

Los inventarios existen desde los tiempos inmemorables. Pueblos y civilizaciones de la antigüedad recolectaban bastante alimento para satisfacer las necesidades del pueblo en los tiempos de sequía. Los inventarios existen para evitar la escasez; pero en una empresa, los inventarios hacen el trabajo de proveer los materiales necesarios oportunamente.

Los inventarios constituyen un rubro muy importante para cualquier empresa bien sea comercial o de producción, esto se debe al cuantioso dinero inmovilizado y que origina además costos de mantenimiento y manejo, en la empresas comerciales el inventario está constituido por mercancías compradas en grandes cantidades para ser vendidas posteriormente tal cual fueron adquiridas.

Para todo tipo de empresa los inventarios constituyen el eje principal para planificar y realizar sus actividades normalmente, sin disminución de sus utilidades siempre y cuando sean manejadas con criterio administrativo y económico, los inventarios suelen representar la cuenta de mayor importancia entre todos los activos circulantes, que presenta el balance de una empresa. Por tal razón ***“Las empresas de venta al menudeo, los mayoristas, los fabricantes y aun los bancos de sangre por lo general almacenan bienes o artículos”***.¹¹

¹¹ FREDERICK, Hiller.: Introducción a la investigación de operaciones, Stanford, editorial Holden Day, 3ra. Edición, Pág. 632, 1986.

El señor Rojas, Demóstenes nos dice en su obra “ABC de la contabilidad” dice: *“El inventario es una relación detallada y pormenorizada de los bienes o recursos, y deudas u obligaciones que tiene una empresa en un momento dado”*.¹²

Un inventario es un conjunto de bienes, tanto muebles como inmuebles, con los que cuenta una empresa, es una provisión de materiales que tiene por objeto facilitar la comercialización y satisfacer la demanda de los clientes, el inventario nos permite mantener la existencia de los productos a los niveles deseados. Buenastareas.com nos dice lo siguiente: *“Inventario son todos los bienes con los que se abastece una empresa, estos pueden ser comerciales o mercantiles, los cuales pueden ser adquiridos para luego ser vendidos en el mismo estado en el que fueron comprados, sin someterlos a ningún tipo de proceso”*.¹³

Cesar Bolaño y Jorge Álvarez nos dicen en su obra Contabilidad comercial lo siguiente: *“Inventario es una relación detallada de los bienes o recursos y deudas u obligaciones que tiene una empresa en un momento dado”*.¹⁴

Monografias.com nos dice que: *“El inventario es el conjunto de mercancías o artículos que tiene la empresa para comerciar con aquellos, permitiendo la compra y venta o la fabricación primero antes de venderlos, en un periodo económico determinados”*.¹⁵

Los inventarios son bienes tangibles que se tienen para la venta en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización. *“La base de toda empresa comercial es la compra y venta de bienes*

¹² ROJAS, Demóstenes.: ABC de la Contabilidad, Bogotá – Colombia, 5ta edición, editorial Mc Graw Hill Latinoamericana, Pág. 35, 1982.

¹³ <http://www.buenastareas.com/ensayos/Concepto-De-Los-Inventarios/162244.html>

¹⁴ BOLAÑO, A., Cesar y otros; Contabilidad Comercial, Editorial Norma, Bogotá – Colombia, Pág. 77, 1981

¹⁵ <http://www.monografias.com/trabajos15/inventario/inventario.shtml>

o servicios; de aquí la importancia del manejo del inventario por parte de la misma”¹⁶.

Eumed.net sostiene que: *“Inventarios son bienes, créditos y deudas de toda índole de una entidad, o de los efectos contenidos en un local, establecimiento o propiedad”¹⁷.*

Los inventarios son uno de los activos principales con los que se conforma una empresa, ya que es la razón principal para que la entidad realice actividades de comercio en un lugar determinado.

En conclusión los inventarios forman parte muy importante dentro de una empresa, porque la venta del inventario es el corazón del negocio, es uno de los activos más grandes existentes en una empresa, el inventario aparece tanto en el balance general como en el estado de resultados, este nos indica la cantidad monetaria (\$) que tiene la empresa dentro de sus activos.

2.1.4.1. Objetivo del Inventario.

El objetivo principal de los inventarios es proveer oportuna y adecuadamente los materiales necesarios a la empresa, colocándolos a disposición en el sitio y momento indicado, para así evitar aumentos de costos o pérdidas de los mismos, permitiendo satisfacer correctamente las necesidades reales de la empresa. Por lo tanto la gestión de inventarios debe ser debidamente controlada y vigilada con exactitud y eficiencia, geostiopolis.com nos dice que *“La administración de inventario consiste en mantener disponibles estos bienes al momento de requerir su uso o venta, basados en políticas que permitan decidir cuándo y en cuánto reabastecer el inventario”¹⁸.*

¹⁶ <http://www.monografias.com/trabajos11/conin/conin.shtml>

¹⁷ <http://www.eumed.net/cursecon/dic/index.htm>

¹⁸ <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia/administracion-de-inventarios.htm>

2.1.4.2. Tipos de Inventario.

2.1.4.2.1. Inventario de Seguridad.

En monografias.com nos dice sobre los inventarios de seguridad lo siguiente: *“Son aquellos que existen en un lugar dado de la empresa como resultado de incertidumbre en la demanda u oferta de unidades en dicho lugar. Los inventarios de seguridad concernientes a materias primas, protegen contra la incertidumbre de la actuación de proveedores debido a factores como el tiempo de espera, huelgas, vacaciones o unidades que al ser de mala calidad no podrán ser aceptadas”*.¹⁹ Este tipo de inventario nos sirve para poder satisfacer nuestra demanda en los diversos imprevistos que se puedan presentar en el medio.

En la página de economia48.com nos menciona que: *“Inventario de seguridad es la cantidad mínima de existencias que una empresa tiene para cubrir necesidades en caso de que falle el aprovisionamiento”*.²⁰ Es un inventario de emergencia, para eventualidades no programadas.

Una empresa siempre tiene que tener una provisión de emergencia de su mercadería, debido a que en la vida diaria se pueden presentar situaciones inusuales no esperadas para el comprador, lo cual produciría un incremento en la demanda, dando como resultado un aumento considerable en las ventas. Gestipolis.com nos dice que inventario de seguridad es: *“El inventario adicional que se mantiene para protegerse contra los cambios en las ventas esperadas o demoras en la producción o en el abasto de los productos”*.²¹

Buenastareas.com nos dice acerca del inventario de seguridad lo siguiente: *“El inventario de seguridad, asegura que la demanda del cliente puede satisfacerse de*

¹⁹ <http://www.monografias.com/trabajos11/conin/conin.shtml>

²⁰ <http://www.economia48.com/spa/d/inventario-de-seguridad/inventario-de-seguridad.htm>

²¹ <http://www.gestipolis.com/recursos/documentos/fulldocs/fin/adminven.htm>

inmediato y que los clientes no tendrán que esperar mientras sus órdenes van a la producción atrasada".²² Este tipo de inventario suministra protección contra irregularidades o incertidumbres que se presenten en la demanda u oferta de un producto.

*“Inventario de seguridad es la cantidad de producto necesaria para soportar la variabilidad de la demanda”*²³. Esto nos ayuda a no tener dificultades en ningún momento cuando se despacha productos a los clientes.

2.1.4.2.2. Inventario en Transito.

*“Son artículos que van circulando entre las diferentes fases de producción y distribución como por ejemplo entre el almacén de productos terminados y el almacén de distribución”*²⁴. Los inventarios en tránsito existen porque el material debe de moverse de un lugar a otro, de ahí su nombre.

Mientras el inventario se encuentra en camino, no puede tener una función útil para la empresa comercializadora o los clientes, este inventario existe exclusivamente por el tiempo de transporte.

En la página de Blog-top.com nos menciona acerca de los inventarios en tránsito que: *“Es el que está en camino entre dos puntos, los que están en un canal de distribución hacia o desde donde nos encontramos. Mientras llega el conteo registrara la cantidad que viene en camino como faltante”*²⁵.

Los inventarios en tránsito tienen una relación entre la empresa distribuidora, vendedor y comprador. *Se utilizan con el fin de sostener las operaciones, para abastecer los*

²² <http://www.buenastareas.com/ensayos/Tipos-De-Inventarios/239512.html>

²³ http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lii/moreno_g_j

²⁴ <http://www.wikiteka.com/apuntes/empresariales-8/>

²⁵ <http://www.blog-top.com/logistica-de-inventarios-i/>

*canales que ligan a la compañía con sus proveedores y sus clientes, respectivamente*²⁶.

2.1.4.2.3. Inventarios Cíclicos.

*El inventario cíclico existe cuando las órdenes se hacen en cantidades mayores de las necesarias para satisfacer los requerimientos necesarios*²⁷. Al invertir en un inventario cíclico puede satisfacer muchos periodos de demanda más que una necesidad inmediata y mantener bajo los costos de embarque.

*El inventario cíclico permite contar con más frecuencia los artículos de alta rotación que los artículos obsoletos*²⁸. Lo cual nos ayuda a darnos cuenta que productos están con mayor movimiento de entrada y salida que otros y a su vez estar más al tanto de la cantidad que disponemos, lo cual significa una ayuda en el momento de organizar los pedidos de mercaderías, estos inventarios se generan al producirse en lotes y no de manera continua.

*El costo de este inventario se encuentra identificado de manera intermedia entre el costo de mantener los inventarios y el generar más órdenes de compra y/o venta frecuentemente. La existencia para estos inventarios aumentan o se disminuyen por tomas de decisiones que provienen de niveles superiores como el comprar, producir o vender. Debido a estos cambios se pueden encontrar en diferentes ubicaciones dentro de las operaciones*²⁹.

La importancia de los inventarios cíclicos es que su adecuado manejo permitirá al negocio mantener el control de sus procesos, compras y entregas oportunamente y de esta manera conocer al final del período contable un estado confiable de la situación económica de la empresa.

²⁶ <http://www.scribd.com/doc/3851996/Control-de-Inventario>

²⁷ <http://www.mitecnologico.com/Main/RecuentoCiclico>

²⁸ <http://e-ingenium.blogspot.com/2008/09/inventario-cclico-vs-inventario-fsico.html>

²⁹ <http://www.mailxmail.com/curso-concepto-logistica/costos-inventario>

2.1.4.2.4. Inventarios de Previsión.

Monografías.com nos dice sobre los inventarios de previsión que: *“Se tienen con el fin de cubrir una necesidad futura, perfectamente definida. Se diferencia a los de seguridad, en que los de previsión se tienen a la luz de una necesidad que se conoce con certeza razonable y por lo tanto, involucra un menor riesgo”*³⁰.

Es aquel inventario que prevé una empresa con anterioridad, para una situación o momento futuro que sucederá.

2.1.5. Control Interno sobre Inventarios.

El control interno en el rubro de inventario comprende esencialmente las actividades de compra, fabricación y venta de productos, radica su importancia en la inversión que la empresa realiza en este rubro.

El control interno sobre los inventarios es una de las actividades más complejas, su planeación y ejecución implican la participación de varios segmentos de la organización tales como: ventas, finanzas, producción, bodega y contabilidad, cuyo resultado final se refleja en los reportes financieros y en el desempeño competitivo de la organización.

El control interno sobre los inventarios es materia determinante en el campo administrativo y contable de cualquier organización, debido al papel que desempeña para la determinación en las utilidades, el control de los inventarios es base fundamental para suministrar información exacta y precisa en la toma de decisiones sobre cantidades físicas, costos de mercadería vendida y costos de mercadería existente en bodega, la no aplicación de un método de control interno eficiente y adecuado ocasiona pérdidas por deterioro de la mercadería, por extravío o malos despachos del personal al no tener un manual adecuado, todo esto origina un aumento en los costos de producción.

³⁰ <http://www.monografias.com/trabajos12/trabajho/trabajho.shtml>

“El control interno sobre los inventarios es importante, ya que los inventarios son el aparato circulatorio de una empresa de comercialización”³¹.

2.1.5.1. Toma Inventario Físico.

La toma de un inventario físico de mercaderías, es una forma de asegurar en forma confiable que las existencias físicas encontradas en el almacén sean iguales a las del sistema contable, lo cual permitirá, una adecuada planeación para la reposición de stocks, evitando excesos innecesarios y a su vez ocupando el espacio absolutamente necesario para un buen almacenamiento, el proceso de la toma física de inventarios juega un papel fundamental tanto en el proceso productivo como en el de la comercialización de los artículos.

Buenastareas.com nos menciona que: *“La toma física de inventarios es de vital importancia a lo largo de la cadena de inventarios y su importancia debe ser entendida por cada una de las partes involucradas (compras, ventas, producción y finanzas) como una pieza central del control y las operaciones diarias de la empresa, con el objetivo de ser una tarea que facilite los procesos relacionados a una optimización del uso del almacenamiento desde el punto de vista de la administración de los ítems y su valoración”³².*

Un adecuado sistema de control interno a los inventarios debe prever la realización del conteo físico de las mercaderías, por lo general cuando se realiza este proceso se suele requerir cerrar el almacén y se realiza el conteo físico de la totalidad de los productos y se compara con lo que dice el kárdex, las diferencias son anotadas y sometidas a un análisis posterior, estas diferencias no pueden ser investigadas por personas que estén en posición ventajosa para malversar la mercadería de alguna manera, solamente después de que las diferencias encontradas hayan sido completamente investigadas por personas

³¹ <http://www.monografias.com/trabajos11/conin/conin2.shtml#contr>

³² <http://www.buenastareas.com/ensayos/Toma-Fisica-De-Inventarios/200391.html>

que no pueden ser responsables de ellas por causas determinadas como: descuido, falta de honradez o errores de registro.

*La toma de inventario es un proceso que consiste en verificar físicamente los bienes, a una fecha determinada, con el fin de asegurar su existencia real, esto permite comprobar los resultados obtenidos con los registros contables, a fin de establecer conformidad, investigando las diferencias que pudieran existir y proceder a realizar los ajustes necesarios*³³.

La toma física de inventarios debe considerarse como un instrumento de retroalimentación que permita a la administración fortalecer los mecanismos de control sobre los inventarios de mercadería y de esa forma lograr hasta donde sea posible, la exactitud de las cifras que se presentan en los estados financieros.

2.1.5.2. Registro de Inventarios.

2.1.5.2.1. Sistema de Inventario Perpetuo.

El autor Charles Horngren en su obra titulada contabilidad nos dice lo siguiente: *“En el sistema de inventarios perpetuos la empresa mantiene un registro continuo de cada artículo del inventario. De esta forma los registros muestran las mercancías disponibles en todo momento”*³⁴.

Acerca del inventario perpetuo Cesar Bolaño en su libro titulado Contabilidad Comercial nos menciona que: *“Este sistema se caracteriza porque al registrar operaciones de mercancías se conoce inmediatamente el costo de las mercancías vendidas y también cual es el costo del inventario final, sin necesidad de cerrar el negocio para realizar un recuento físico de las existencias; como su nombre lo indica,*

³³ <http://www.logica.com.ec/inventarios/toma-fisica-de-inventarios-y-activos-fijos.html>

³⁴ HORNGREN, Charles y otros.: Contabilidad, México, 1era. edición, Editorial Prentice Hall, 1991, Pág. 367.

*el valor de los inventarios se tiene en forma permanente. Para efectuar los registros en este sistema, es necesario utilizar las tarjetas de control de entradas y salidas de mercancías, generalmente en un kárdex; con este procedimiento hay un mayor control para evitar robos o pérdidas o errores que se puedan presentar en el manejo de las mercancías*³⁵.

Con este sistema se logra que los inventarios se mantengan siempre al día, pero se requiere que se lleve un kárdex completo para el registro de todas entradas, salidas y saldos de inventarios, aunque bajo éste parámetro, no se necesitaría practicar inventarios físicos, normalmente ellos se realizan para verificar y conciliar los saldos contenidos en las tarjetas de kárdex, bajo este sistema de inventarios la cuenta mercaderías siempre se mantendrá actualizada.

2.1.5.2.2. Sistema de Inventario Periódico.

Cesar Bolaños en su libro titulado Contabilidad Comercial nos dice que: *“La característica principal de este sistema es que para obtener el valor del inventario final de mercancías hay que realizar en determinados periodos un recuento físico de las existencias de mercancías y asignarle el valor correspondiente; éste se realiza generalmente cada año cuando finaliza el periodo contable. En el inventario periódico el recuento físico también puede hacerse trimestralmente*³⁶

En el sistema de inventarios periódicos la empresa no mantiene un registro continuo de las mercancías en existencia. En lugar de ello, al finalizar el periodo el negocio hace un conteo físico de los inventarios en existencia y aplica los costos unitarios apropiados para determinar el costo del inventario final. A este sistema también se le llama sistema físico porque descansa en el conteo físico real de los inventarios. El

³⁵ BOLAÑO, A., Cesar y otros; Contabilidad Comercial, Editorial Norma, Bogotá – Colombia, Pág. 79, 1981

³⁶ BOLAÑO, A., Cesar y otros; Contabilidad Comercial, Editorial Norma, Bogotá – Colombia, Pág. 79, 1981

sistema periódico se usa para contabilizar partidas del inventario que tengan un bajo costo unitario”³⁷.

El sistema de inventario periódico quiere decir que realiza un control cada determinado tiempo o periodo y para eso es necesario hacer un conteo físico, para poder conocer con exactitud la cantidad de inventarios disponibles en una fecha determinada, lo cual por lo general se hace al final de un periodo, que puede ser mensual, semestral o anual. Cabe recalcar que con la utilización de este sistema, la empresa no puede saber en determinado momento cuanto tiene en mercancías, ni cuánto es el costo de los productos vendidos.

2.1.5.3. Métodos de Valoración de Inventarios.

Los métodos más utilizados para la valoración del inventario de mercaderías son:

P.E.P.S. (FIFO)

U.E.P.S. (LIFO)

Promedio Ponderado

Valoración por identificación específica

2.1.5.3.1. P.E.P.S.

Primeros en entrar, primeros en salir. Significa que las mercaderías que ingresan primero son las primeras que tienen que salir. Proviene del término inglés “first in, first out”. (FIFO).

³⁷ HORNGREN, Charles y otros.: Contabilidad, México, 1era. edición, Editorial Prentice Hall, 1991, Pág. 384

2.1.5.3.2. U.E.P.S.

Últimas en entrar, primeras en salir. Significa que las mercaderías que ingresaron al último son las primeras que tienen que salir. Proviene del término inglés “last in, first out”. (LIFO).

2.1.5.3.3. Promedio Ponderado.

Este método determina el valor promedio de las mercaderías que ingresaron a la empresa, es de fácil aplicación y permite mantener una valoración adecuada del inventario.

2.1.5.4. Valoración por identificación específica.

En las empresas cuyo inventario consta de mercancías iguales, pero cada una de ellas se distingue de los demás por sus características individuales de número, marca o referencia y un costo determinado, los automóviles son un claro ejemplo de este tipo de valoración, ya que estos aunque aparentemente idénticos, se diferencian por su color, número de motor, serie, modelo etc.

2.1.6. Manual de Procedimientos.

2.1.6.1. Definición.

En el texto titulado Auditoria III de su autor Eduardo Clostre, nos menciona lo siguiente: *“Manual de procedimientos es un instrumento esencial para el funcionamiento de control interno, siendo uno de sus principales objetivos la definición clara de las normas operativas de la organización empresarial y de las líneas de responsabilidad y autoridad en base a unos principios y objetivos*

preestablecidos. En él deben quedar reflejados únicamente los aspectos estrictamente necesarios para la consecución de los objetivos y para la ejecución de los controles’³⁸.

Todo manual de procedimientos debe incluir la determinación de tiempos de ejecución y el uso de recursos materiales y tecnológicos, así como la aplicación de métodos de trabajo y control para desarrollar las operaciones de modo oportuno y eficiente. La descripción de los procedimientos permite entender mejor el desarrollo de las actividades de rutina en todos los niveles jerárquicos, lo que propicia la disminución de fallas o negligencias y el incremento de la productividad.

Monografías.com nos indica que: *“Un manual de procedimientos es el documento que contiene la descripción de actividades que deben seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa o de dos ó más de ellas. El manual incluye además los puestos o unidades administrativas que intervienen precisando su responsabilidad y participación. Suelen contener información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que pueda auxiliar al correcto desarrollo de las actividades dentro de la empresa*’³⁹.

La implementación de manuales de procedimientos dentro de las organizaciones provee al nuevo trabajador la inducción para que conozca el proceso y la forma en que debe de realizar sus tareas designadas la información brindada por los manuales de procedimientos permite a la empresa tener una herramienta escrita que describa el flujo de un proceso.

La enciclopedia virtual Wikipedia.org nos menciona que: *“El manual de procedimientos contiene una descripción precisa de cómo deben desarrollarse las actividades de cada empresa. Ha de ser un documento interno, del que se debe*

³⁸ CLOSTRE, G. Eduardo y otros.: Auditoria III Control Interno Áreas Especificas de Implantación, Procedimiento y Control, Editorial Cultural, Madrid – España, Pág. 19, Edición 1997.

³⁹ <http://www.monografias.com/trabajos13/mapro/mapro.shtml>

*registrar y controlar las copias que de los mismos se realizan. Complementando al manual de procedimientos, están las instrucciones de trabajo que completan o detallan los procedimientos, ya que se utilizan para documentar procesos específicos*⁴⁰.

El control de las actividades de inventario puede llevarse a cabo fácilmente aplicando manuales de procedimientos que detallan la forma en que se realizan las actividades, dónde y quién las ejecuta, que registros se llevan a cabo y demás importante información relacionada con los procedimientos.

Gestiopolis.com nos dice que: *“El Manual de Normas y procedimientos es aconsejable elaborarlo para cada una de las áreas que integran la estructura organizacional de la empresa, ya que elaborar uno solo en forma general representaría ser un documento muy complejo, por pequeña que sea la organización. Ayudan a facilitar la supervisión del trabajo mediante la normalización de las actividades, evitando la duplicidad de funciones y los pasos innecesarios dentro de los procesos, facilitan la labor de la auditoría administrativa, la evaluación del control interno y su vigilancia*⁴¹.

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

2.1.6.2. Funciones de un Manual de Procedimientos.

Permite conocer el funcionamiento interno con lo que respecta a la descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.

⁴⁰ http://es.wikipedia.org/wiki/Manual_de_procedimientos

⁴¹ <http://www.gestiopolis.com/canales8/ger/importancia-de-los-manuales-administrativos.htm>

Auxilian en la inducción del puesto, al adiestramiento y capacitación del personal ya que describen en forma detallada las actividades de cada puesto.

Aumenta la eficacia de los empleados, indicándoles lo que deben hacer y cómo deben hacerlo, facilitando al personal la información necesaria para realizar las labores que les han sido encomendadas y lograr la uniformidad en los procedimientos de trabajo.

Determinar la responsabilidad de cada puesto de trabajo y su relación con los demás integrantes de la organización.

Delimitar la responsabilidad claramente las responsabilidades de cada área de trabajo y evita los conflictos inter-estructurales.

Proporciona ayudas para el emprendimiento en tareas como la simplificación de trabajo, análisis de tiempos, delegación de autoridad, eliminación de pasos, etc.

Permite explorar la operatividad de una o varias unidades de negocios interactuando, ya que este contiene una descripción estructurada y ordenada de las tareas, requisitos y responsables de cada tarea del proceso.

Da las bases para un análisis integral de procesos que va desde la mejora de procesos hasta la reingeniería de procesos.

2.1.6.3. Ventajas de un Manual de Procedimientos.

Entre las ventajas que tiene el uso de un manual tenemos las siguientes:

Logra y mantiene un sólido plan de organización.

Asegura que todos los interesados tengan una adecuada comprensión del plan general y de sus propios papeles y relaciones pertinentes.

Facilita el estudio de los problemas de organización.

Sistematiza la iniciación, aprobación y publicación de las modificaciones necesarias en la organización.

Sirve como una guía eficaz para la preparación, clasificación y compensación del personal clave.

Determina la responsabilidad de cada puesto y su relación con los demás de la organización.

Evita conflictos jurisdiccionales y la yuxtaposición de funciones.

Pone en claro las fuentes de aprobación y el grado de autoridad de los diversos niveles.

La información sobre funciones y puestos suele servir como base para la evaluación de puestos y como medio de comprobación del progreso de cada quien.

Conserva un rico fondo de experiencia administrativa de los funcionarios más antiguos.

Sirve como una guía en el adiestramiento de novatos⁴².

2.1.6.4. Estructura de un Manual de Procedimientos.

Su estructura comprende tres partes primordiales que son:

Encabezamiento.- Este debe tener la siguiente información:

Nombre de la empresa u organización.

⁴² <http://www.monografias.com/trabajos13/mapro.shtml#fu>

Departamento, sección o dependencia en las cuales se llevan a cabo los procedimientos descritos. Título exacto, pero que de idea clara y precisa de su contenido.

Índice o tabla de contenido de un criterio de relación de los elementos que contiene el manual.

El Cuerpo del Manual.- Este debe contener la siguiente información:

Descripción de cada uno de los términos o actividades que conforman el procedimiento, con indicaciones de cómo y cuándo desarrollar las actividades.

Glosario de Términos.- Al final del manual se debe incluir los siguientes datos:

Anexos o apéndices como complementos explicativos de aquellos aspectos del manual que lo ameriten.

Fecha de emisión del procedimiento para determinar su vigencia.

Nombre de la entidad o persona responsable de la elaboración del manual y su contenido.

Conclusiones

Recomendaciones

2.1.6.5. Partes que conforman un Manual de Procedimientos.

El manual de procedimientos se conforma de las siguientes partes:

Introducción.- En la introducción se presenta y da a conocer el manual al lector, indicando su función y los procedimientos que en él se detallan, así como demás

información que genere un conocimiento básico de lo que se puede encontrar en el manual.

Objetivo del manual.- Explicar el propósito que se pretende cumplir con el manual de procedimientos que se va a diseñar.

Normativa de la aplicación.- Se refiere a las normas que se aplican dentro del manual.

Características de los procedimientos.- Se dan a conocer los detalles de los procedimientos.

Instrucciones para el uso del manual.- Se dan las indicaciones sobre las abreviaturas y símbolos que se utilizarán en el manual, los cuales son necesarios para la comprensión y uso del mismo.

Para una mejor comprensión en el estudio de un procedimiento, es recomendable que éste contenga los elementos que se describen a continuación.

Objetivo del procedimiento.- Define la finalidad o intención del procedimiento.

Alcance del procedimiento.- Indica donde inicia y donde termina la acción que contiene el procedimiento.

Campo de aplicación.- Se refiere al o las áreas donde va a estar funcionando el determinado procedimiento.

Definiciones.- Términos estrictamente necesarios para entender el procedimiento.

Referencias.- Documentos o procedimientos relacionados y necesarios para la aplicación correcta del procedimiento.

Responsabilidades.- Definición breves de las responsabilidades para implementar, controlar y supervisar el procedimiento.

Formatos.- Formas empleadas para registrar la información que se desprende de las actividades.

Distribución.- La designación de quienes deben tener el procedimiento para aplicarlo.

Anexos del manual.- Cualquier información de soporte necesaria para aplicar en los procedimientos tales como tablas, diagramas, fotografías, croquis etc.

2.1.6.6. Limitaciones de un manual de procedimientos.

Constituyen una herramienta, pero no la solución para todos los problemas administrativos que se puedan presentar.

Si no se actualizan permanentemente, pierden vigencia con rapidez. Incluyen solo los aspectos formales de la organización dejando de lado los informales, cuya vigencia e importancia para la vida de la misma es notoria.

Muchas compañías consideran que son demasiado pequeñas para necesitar un manual que describa asuntos que son conocidos por todos los integrantes.

Algunas consideran que son demasiado caro, limitativo y laborioso preparar un manual y conservarlo al día. Existe el temor de que pueda conducir a una estricta reglamentación y rigidez.

2.2. Marco Conceptual.

2.2.1. Determinación de términos conceptuales.

2.2.1.1. Activo.

Término contable-financiero con el que se denomina al conjunto de recursos económicos con los que cuenta una persona, sociedad, corporación, entidad, empresa o cualquier organización económica. Importe total de los derechos y bienes que tiene una persona natural o jurídica.

2.2.1.2. Compañía.

Persona jurídica integrada por dos o más personas, que afrontan el riesgo de asumir una actividad económica de la que aspiran obtener beneficios.

2.2.1.3. Control.

Comprobación, verificación, inspección de una determinada actividad o proceso que se esté llevando a cabo.

2.2.1.4. Control Interno

Es el conjunto de planes, métodos y procedimientos adaptados por una organización, con el fin de asegurar que los activos están debidamente protegidos, que los registros son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia.

2.2.1.5. Control Operacional.

Influencia de la dirección, en las actividades diarias de una empresa.

2.2.1.6. Control de Inventarios.

Establecimiento y mantenimiento de los niveles mínimo, óptimo y máximo de inventario

2.2.1.7. Inventarios.

Son bienes tangibles que se tienen para la venta en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización, estos comprenden las materias primas, productos en proceso y productos terminados o mercancías para la venta, los materiales, repuestos y accesorios para ser consumidos en la producción de bienes fabricados para la venta o en la prestación de servicios.

2.2.1.8. Manual.

Es un documento detallado e integral que contiene, en forma ordenada y sistemática, instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que realizan en una entidad, en todas sus áreas, secciones, departamentos, servicios, etc.

2.2.1.9. Procedimiento.

Son aquellos planes que señalan la secuencia cronológica más eficiente para obtener los mejores resultados en cada función concreta de una empresa.

2.2.1.10. Inventario Físico.

Verificación periódica de las existencias de materiales, equipo, muebles e inmuebles con que cuenta una dependencia o entidad, a efecto de comprobar el grado de eficacia en los sistemas de control administrativo, el manejo de los materiales, el método de almacenaje y el aprovechamiento de espacio en el almacén.

2.2.1.11. Tiempo de entrega.

El tiempo de entrega es el número de días, semanas o meses que tarda un pedido de compra en llegar al almacén, después de haber sido solicitado al proveedor.

2.2.1.12. Eficiencia.

La palabra eficiencia tiene su origen en el término latino eficiencia y se refiere a la capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto determinado. En otras palabras eficiencia es el uso racional de los medios con que se cuenta para alcanzar un objetivo predeterminado. Se trata de una capacidad de alcanzar los objetivos y metas programadas con el mínimo de recursos disponibles y tiempo, logrando de esta forma su optimización.

2.2.1.13. Stock.

Conjunto de productos que tiene almacenados un comercio y que están destinados a la venta. Cantidad de productos, materias primas, herramientas, etc., que es necesario tener almacenadas para compensar la diferencia entre el flujo del consumo y el de la producción. Constituye una inversión que permite asegurar en condiciones óptimas la continuidad de las ventas, las fabricaciones y la explotación normal de la empresa.

2.2.1.14. Error.

La diferencia entre un valor estimado y el valor real de una cantidad; La diferencia entre el valor calculado, estimado observado o medido y el valor teórico o especificado, o correcto de una cantidad.

2.2.1.15. Sistema.

Conjunto de elementos interrelacionados y regidos por normas propias, de modo tal que pueden ser vistos y analizados como una totalidad. El sistema se organiza para producir determinados efectos, o para cumplir una o varias funciones

2.2.1.16. Negligencia.

Descuido en el actuar. Omisión consciente, descuido por impericia o dejar de cumplir un acto que el deber funcional exige. Negligencia es cualquier conducta que cae por abajo de los estándares reconocidos de la conducta establecida por la ley para la protección de otros contra riesgos irrazonables de daño.

2.2.1.17. Registro contable.

Es la afectación o asiento que se realiza en los libros de contabilidad de un ente económico, con objeto de proporcionar los elementos necesarios para elaborar la información financiera del mismo.

2.2.1.18. Rotación de Inventarios.

Velocidad con que se mueven las existencias de mercancías de una empresa. También se conoce como el «movimiento de las ventas», o relación entre ventas y existencias. La rotación del inventario se determina correctamente dividiendo el costo anual de las mercancías vendidas por el inventario promedio, pero en la práctica se calcula, por lo general, dividiendo las ventas netas del año por el inventario promedio.

2.2.1.19. Sistema Contable.

Los métodos, procedimientos y mecanismos que una entidad utiliza para seguir la huella de las actividades financieras y resumir estas actividades en una forma útil para quienes toman las decisiones.

2.2.1.20. Sobrante.

Cuando se practica la toma física de inventario de activo fijos o la verificación periódica de éstos y se detecta la existencia de alguno que no aparece en el listado, se hace una investigación y se confecciona un Acta por el sobrante, la que se adjunta al modelo de movimiento. Si producto de la investigación que se haga se determina tramitar el sobrante como alta, compra o donación o si se trata de un traslado, se obtendrá el documento exigido y se tramitará como tal.

2.2.1.21. Inventario Inicial.

El Inventario Inicial representa el valor de las existencias de mercancías en la fecha de inicio del ejercicio o período contable. Esta cuenta se abre con el importe que se da al valorar el inventario y no vuelve a tener movimiento hasta finalizar el periodo contable cuando se cerrará con cargo a costo de ventas o bien por Ganancias y Pérdidas directamente. Coincide con el inventario final del ejercicio anterior.

2.2.1.22. Inventario Final.

Inventario que refleja la cantidad de existencias que una empresa tiene al final del ejercicio contable. Coincidirá con el inventario inicial del período siguiente. Mercancías que se encuentran en existencia, disponibles para la venta al final del periodo contable. Presenta el importe del recuento de mercancías una vez concluido el ejercicio social de la empresa.

2.2.1.23. Conciliación.

La conciliación periódica de cuentas es una de las pruebas principales de la eficiencia administrativa y exactitud en el manejo de las operaciones de contabilidad. El método más apropiado y conveniente de conciliar las cuentas es adjuntar un modelo de

conciliación. Estos se envían entre las partes según el periodo o frecuencia establecida, La conciliación requiere que se reporte la corrección y que se señale cualquier error entre las partes. Una vez realizada la misma será firmado por ambas partes lo que demuestra que se ha establecido una verificación mutua de las cuentas. Si se reportan errores se procede a localizarlos e investigarlos, y de existir éstos, se ajusta la diferencia.

2.2.1.24. Conciliación de inventarios.

Es realizar el inventario físico que luego se debe procederá a cargar los datos de la cantidad contada en el campo de inventarios del programa, con la finalidad de realizar el cotejo con los saldos correspondientes en el sistema. Luego de registrar la información en el campo de cada libro, el sistema realiza la conciliación y elabora un listado que permite analizar las diferencias entre las cantidades contadas y las registradas en el saldo del sistema. En caso de existir diferencias se debe corregir su causa para evitar futuras incongruencias.

2.2.1.25. Faltante.

Cuando se practique la toma física de inventarios de activos fijos o la verificación periódica de éstos y se detecte la ausencia de alguno que aparece en los controles, se confecciona un expediente con la documentación requerida y queda pendiente de investigación.

2.2.1.26. Lote.

Un conjunto de unidades o piezas, contadas pesadas o medidas, que integran la cantidad ordenada en un pedido de compra o en una orden de producción, se denomina lote.

2.2.1.27. Reserva.

Es la cantidad de materiales o de productos que se mantienen en existencia tal como una provisión de seguridad, o para casos en que las cantidades calculadas para el consumo durante el periodo de entregas lleguen a agotarse, ya sea por demora en la entrega, por consumo más rápido, por salidas a producción o por ventas a clientes.

2.2.1.28. Toma de decisiones.

Proceso conducente a la selección de una, entre varias opciones, una vez consideradas ideas y datos factuales, las posibles alternativas, las consecuencias probables y los valores personales.

2.2.1.29. Analizar.

Acción de dividir una cosa o problema en tantas partes como sea posible, para reconocer la naturaleza de las partes, las relaciones entre estas y obtener conclusiones objetivas del todo. Destacar los elementos básicos de una unidad de información. Esto implica también comparar, subrayar, distinguir, resaltar.

2.2.1.30. Aprovisionamiento.

Es la acción de obtener provisiones (bienes y servicios) para una necesidad determinada.

En las empresas, el área de aprovisionamiento es una de las más importantes, pues se encarga de la compra de bienes y servicios destinados al consumo interno para la propia producción de la empresa, o para su compraventa. El aprovisionamiento ha de realizarse del modo más eficiente posible, optimizando tiempos y costes de compra.

2.3. Marco Temporal / Espacial.

La provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, teniendo como capital la ciudad de Santo Domingo, se encuentra ubicada en las estribaciones de la Cordillera Occidental a 133 km de Quito, su extensión es de 3.523 Km², situada en una zona climática lluviosa subtropical, a una altura de 655 metros sobre el nivel del mar, teniendo una temperatura promedio de 22,9°. Su clima es tropical húmedo y limita al norte con la provincia de Esmeraldas y los cantones Puerto Quito y San Miguel de los Bancos, al sur las provincias de los Ríos y Cotopaxi, al este los Cantones Quito y Mejía y al oeste la provincia de Manabí.

La investigación se la realizará en la empresa comercial Vidriería Lolita se encuentra situada en la ciudad de Santo Domingo, en la Vía Chone Km. 1 ½ y Juan Montalvo, junto a la Despensa Akí. La investigación se estima que se realizará en un periodo aproximado de 8 meses, comprendido desde octubre del 2010 hasta junio del 2010.

2.4. Marco Legal.

La empresa Vidriería Lolita está constituida dentro de los marcos legales que las diversas entidades de ley lo suscriben, lleva un registro de todas las transacciones comerciales que realiza mediante un sistema computarizado de contabilidad que maneja, el cual cuenta con los formatos de diario, mayor, balances, etc., que el código demanda llevar, también está siempre al tanto de cumplir con las disposiciones del código, en cuanto se refiere a cumplir con llevar una correcta contabilidad por un profesional capacitado, es decir, por un contador público autorizado.

Así como sus registros contables los lleva de acuerdo a lo dispuesto en el código, de igual forma cumple con sus responsabilidades tributarias con el SRI, Vidriería Lolita es un contribuyente natural obligado a llevar contabilidad, entre sus principales obligaciones tributarias esta la declaración mensual del Impuesto al Valor Agregado, Retenciones en la fuente, anexos transaccionales, Impuesto a la Renta.

De igual manera Vidriería Lolita se preocupa por la relación trabajador – empleador de tal manera que se rige a las normas laborales que establece la ley, cumpliendo las obligaciones y prohibiciones escritas en el Código de Trabajo tanto para el empleador como para el trabajador, siendo así que todo el personal que trabaja en esta empresa está afiliado al seguro social IESS, recibiendo todos los beneficios que esta entidad pública brinda a los trabajadores.

La presente investigación está apoyada bajo una serie de códigos y leyes vigentes en nuestro país, que a continuación se explican:

2.4.1. Código de Comercio.

El código de comercio regula las operaciones mercantiles y actos de comercio que realizan los comerciantes, en algunos de sus artículos presenta disposiciones que de alguna forma pueden interpretarse como controles básicos o primarios que debe contemplar cualquier empresa en nuestro país.

El artículo 37 menciona que: *todo comerciante está obligado a llevar contabilidad en los términos que establece la Ley de Régimen Tributario Interno*, dicha contabilidad debe ser llevada por un contador público autorizado, en caso de no ser así la contabilidad de dicha empresa no tiene valor legal, así o menciona el artículo 24 de la Ley de Contadores.

En el mismo código de comercio también se establece la obligatoriedad a todo comerciante de llevar libros de contabilidad (diario, mayor, de inventario y de caja), así como también los auxiliares que se estime necesarios para llevar en forma clara y ordenada el registro de todas las operaciones financieras que la empresa realice.

De igual manera en este código nos indica sobre la información a presentar sobre los inventarios, en el artículo 43 *nos dice que todo comerciante al empezar su giro y al*

final de cada año, hará en el libro de inventarios una descripción estimativa de todos sus bienes, tanto muebles como inmuebles y de todos sus créditos activos y pasivos. Estos inventarios serán firmados por todos los interesados en el establecimiento de comercio que se hallen presentes a su formación.

2.4.2. Normas Ecuatorianas de Contabilidad.

2.4.2.1. De la Norma NEC 11 “Inventarios”

Los inventarios son activos retenidos para su venta en el curso ordinario de los negocios, en el proceso de producción para dicha venta o en la forma de materiales o suministros que serán consumidos en el proceso de producción o en la prestación de servicios.

Los inventarios abarcan las mercancías compradas o retenidas para vender incluyendo por ejemplo mercancía comprada por un detallista y retenida para vender, o terrenos y otras propiedades retenidas para vender. En el caso de un proveedor de servicios los inventarios incluyen el costo del servicio, por el cual la empresa aún no ha reconocido el ingreso relacionado.

2.4.2.2. Cuantificación de Inventarios

Los inventarios deben ser cuantificados al más bajo de su costo y su valor neto de realización.

2.4.2.3. Costo de Inventarios

El costo de inventarios debe comprender todos los costos de compra, costos de conversión y otros costos incurridos para traer los inventarios a su presente ubicación y condición.

2.4.2.4. Costo de Compra

Los costos de compra de inventarios comprenden el precio de compra, derechos de importación y otros impuestos (distintos de los que son recuperables por la empresa de parte de las autoridades fiscales), transporte, manejo y otros costos directamente atribuibles a la adquisición de productos terminados, materiales y servicios. Los descuentos por pronto pago, bonificaciones y otras partidas similares se deducen en la determinación de los costos de compra.

2.4.3. Ley de Régimen Tributario Interno.

2.4.3.1. Impuesto al Valor Agregado (Art. 140) RLRTI

Se considerarán también como transferencias los retiros de bienes corporales muebles efectuados por un vendedor o por el dueño, socios, accionistas, directores, funcionarios o empleados de la sociedad, para uso o consumo personal, ya sean de su propia producción o comprados para la reventa o para la prestación de servicios, cualquiera que sea la naturaleza jurídica de la sociedad. Para estos efectos, se considerarán retirados para su uso o consumo propio todos los bienes que faltaren en los inventarios del vendedor o prestador del servicio y cuya salida no pudiere justificarse con documentación fehaciente, salvo en los casos de pérdida o destrucción, debidamente comprobados.

También se entenderá como autoconsumo, el uso de bienes del inventario propio, para destinarlos como activos fijos. La base imponible será el precio de comercialización.

Igualmente serán considerados como transferencias los retiros de bienes corporales muebles destinados a rifas y sorteos, aun a título gratuito, sean o no de su giro, efectuados con fines promocionales o de propaganda por los contribuyentes de este impuesto.

Lo establecido en el inciso anterior será aplicable, del mismo modo, a toda entrega o distribución gratuita de bienes corporales muebles que los vendedores efectúen con iguales fines.

2.4.3.2. Impuesto a la Renta

Pérdidas o Bajas de Inventarios (Art. 10) LRTI

Las pérdidas comprobadas por caso fortuito, fuerza mayor o por delitos que afecten económicamente a los bienes de la respectiva actividad generadora del ingreso, en la parte que no fuere cubierta por indemnización o seguro y que no se haya registrado en los inventarios.

La determinación directa se hará en base a la contabilidad del sujeto pasivo, así como sobre la base de los documentos, datos, informes que se obtengan de los responsables o de terceros, siempre que con tales fuentes de información sea posible llegar a conclusiones más o menos exactas de la renta percibida por el sujeto pasivo.

La administración realizará la determinación presuntiva cuando, el sujeto pasivo no hubiese presentado su declaración y no mantenga contabilidad o cuando habiendo presentado la misma no estuviese respaldada en la contabilidad o cuando por causas debidamente demostradas que afecten sustancialmente los resultados, especialmente las que se detallan a continuación, no sea posible efectuar la determinación directa:

Mercaderías en existencia sin el respaldo de documentos de adquisición.

No haberse registrado en la contabilidad facturas de compras o de ventas.

Diferencias físicas en los inventarios de mercaderías que no sean satisfactoriamente justificadas.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLOGICO

3.1. Antecedentes.



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Patricio Gómez/1994

Vidriería Lolita se creó en Santo Domingo de los Colorados, hace tres décadas, tiempo en el cual ha visto crecer su nombre, gracias a su garantía de trabajo efectivo y una eficaz atención a su extensa clientela.

Sus propietarios el Dr. Patricio Gómez y su esposa Sra. Dunia Santander, se iniciaron por los años 90, con un almacén ubicado en el centro de la ciudad, donde comercializaban aluminio y vidrio al por menor, poco a poco con el pasar de los años, la empresa fue expandiéndose convirtiéndose en la primera distribuidora de la región, ofreciendo todo tipo de materiales para la construcción y decorados en aluminio y vidrio.

En 1994 Vidriería Lolita crece en infraestructura, construyendo un gran centro de acopio de todos los materiales que comercializa, la cual más adelante pasa a convertirse en el almacén principal debido a su ubicación y tamaño.

A lo largo de su trayectoria Vidriería Lolita no solo crece en infraestructura, gracias a su compromiso, responsabilidad, garantía en sus diversos productos y sobre todo en la eficiencia con sus clientes, esta empresa se ha expandido a nivel nacional, distribuyendo vidrio y aluminio a diversas ciudades del país como Quevedo, Esmeraldas, La Mana,

Portoviejo, Quininde, Pedernales, el Empalme, Buena Fé, El Carmen, Loja, Ibarra y también parte del oriente de nuestro país.

Comenzando el nuevo siglo, en el año 2000, Vidriería Lolita incrementa a su línea de productos, los servicios de Vialcons, que es una división de la misma empresa que se dedica a la transformación y construcción de ventanas, puertas, pasamanos, fachadas, full glass, carrocerías, cielos rasos, vitrinas, divisiones de ambientes y demás muebles para el hogar, negocio u oficina.

Esta organización con más de 30 años de experiencia, cuenta con un alto grado de calidad en sus productos, es por ello que se ha convertido en la empresa número uno en la lista de proveedores de materiales para la construcción para muchas empresas privadas y públicas de nuestro país.

3.2. Situación Actual de Vidriería Lolita.

En la actualidad la empresa cuenta con 2 almacenes en la ciudad y la construcción de otros locales en otras ciudades del país, en este último año se ha dedicado a la innovación de sus maquinarias y equipos, así como también de aumentar la variedad de productos en cuanto a vidrios se refiere, con relación a su actividad comercial y de servicios, se puede decir que la entidad ha incrementado su flujo de ventas, tanto de los materiales que distribuye, como de los servicios que presta, debido a que Vialcons ha realizado sus construcciones no solo en la provincia de Santo Domingo, también lo ha venido haciendo en diversas ciudades de la Costa y Sierra de nuestro país, esto ha llevado a que se incrementen los pedidos en compras de mercaderías.

Actualmente en el área de inventarios se presentan novedades con los diversos productos que Vidriería Lolita comercializa, los cuales se describen a continuación:

La falta de un manual de procedimientos para el control de los inventarios, ha provocado que haya un total desconocimiento de los pasos que se tienen que seguir,

cuando se recibe o se despacha un producto, actualmente en la empresa no están bien definidas las funciones del personal en las diversas áreas.

El desconocimiento de los procedimientos que existe entre el personal, hace que el proceso de compra y venta de los diversos productos se vean afectados, dando como resultado al final de un periodo, las variaciones en los saldos contables versus los resultados físicos existentes.

Al realizar el conteo físico de la mercadería hay problemas como son: faltantes, sobrantes, mercaderías defectuosas, productos que ya no tienen movimientos por más de 6 meses, en fin, todo tipo de falencias que afectan directamente la situación económica de la entidad.

3.3. Productos y servicios de la empresa.

Vidriería Lolita tiene a su disposición la comercialización de productos y servicios:

Actualmente esta empresa distribuye aluminio arquitectónico de las mejores marcas como son: Lehner, Andesia, Alúmina, Fisa, Cedal entre otras, así como también vidrio plano en todos los espesores, colores y diseños. Además ofrece todo tipo de accesorios necesarios para trabajar de manera segura con este tipo de productos.

En cuanto a servicios se refiere esta empresa brinda un asesoramiento técnico arquitectónico en la planificación y desarrollo de sus proyectos, construyendo todo tipo de muebles para el hogar u oficina.

Así como también ofrece el servicio de corte y transporte puerta a puerta de aluminio y vidrio.

3.4. Misión.

Ofrecer productos y servicios de alta calidad a sus clientes de la rama comercial, industrial, residencial y público en general, buscando satisfacer sus expectativas mediante un excelente servicio y atención, sustentados en su filosofía, gente y tecnología.

3.5. Visión

Ser empresa líder en la región, estando siempre a la vanguardia, a través de una diversa gama de productos y servicios, satisfaciendo las necesidades del cliente en óptimas condiciones, con un alto sentido de responsabilidad y compromiso, contando con un equipo de trabajo sólido, integrado y comprometido.

3.6. Valores Corporativos.

Para ello, la empresa centra su funcionamiento sobre los siguientes valores:

3.6.1 Compromiso y Humildad.

En Vidriería Lolita llevan en alto un sello de identidad fortaleciendo el compromiso por cada uno de los que hacen la empresa bajo una conducta de humildad, responsabilidad, esfuerzo y sobre todo el compromiso con el cambio, mediante puestos de trabajo dignos.

3.6.2 Profesionalismo.

En Vidriería Lolita trabajan plenamente en las tareas y responsabilidades que son encomendadas sin escatimar tiempo o esfuerzo y dando siempre lo mejor, cumpliendo con los compromisos y retos del trabajo diario, imprimiendo en ello todos los conocimientos y habilidades personales.

3.6.3 Transparencia.

En Vidriería Lolita se fomenta e impulsa puntualidad, respeto y sobre todo honestidad en todos sus actos, trabajando con responsabilidad y teniendo como base normas claras y transparentes.

3.6.4 Competitividad e Innovación.

En Vidriería Lolita se alcanzan los objetivos mediante la innovación, en la búsqueda constante de mejores productos y servicios apoyados por la tecnología para adaptarnos a nuevos entornos y exigencias del mercado.

3.7. Ubicación Geográfica.

Vidriería Lolita se encuentra ubicada en la provincia Santo Domingo de los Tsachilas, ciudad de Santo Domingo de los Colorados, el almacén principal se encuentra situado en la avenida Chone Km. 1 ½ y Calle Ecuador frente al paso peatonal, junto a Despensas Akí.

Gráfico N° 2

Tema: Croquis de Ubicación de la Vidriería



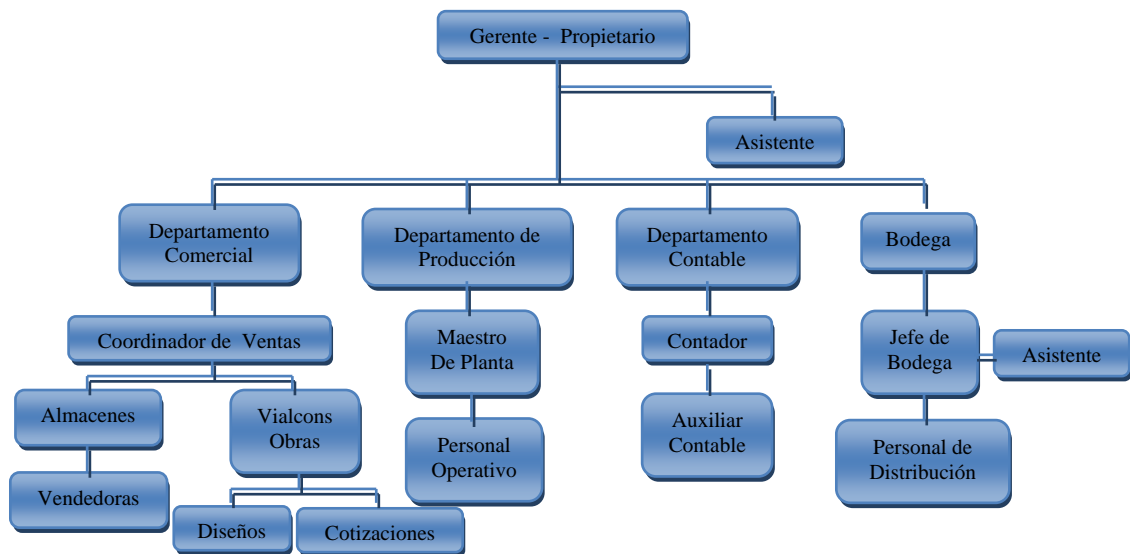
Fuente: Investigación de Campo.

Elaborado por: Carolina Pupiales/2011

3.8. Estructura Organizacional.

CUADRO N° 2

Tema: Estructura Organizacional de Vidriería Lolita



Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Carolina Pupiales/1994

3.9. Proveedores

Los principales proveedores se detallan a continuación:

Aluminar V

Aluminium Internacional

Andesia

Amanco

Auplatec

Cedal

Curve Glass

Decorbisel

Dissurb

Edwin Meléndez

Immaka S.A.

Lehner

Viceva

Vidriería Guayaquil

3.10. Clientes

Los principales clientes se detallan a continuación:

Evelyn Escobar

Briones Calle Suzy Ivonne

Naula Calderón Eddy Wilfrido

Marín Ramos Braulio Ernesto

Alberto Tello María Disnarda

Moreira Mera Ramón Benigno

Neira Tobar Enrique Lutero

Naranjo Intriago David Alfonso

Moreira Ureta Romano Adalberto hijo

López Zambrano Sandro Maisa

Alcivar Oztanza Ariolfo Aureliano

Bravo Zambrano Derby Exberto

Pazmiño Vera Guido Néstor

Ponce López Marco Antonio

Ríos Expedito Raúl

3.11. F.O.D.A.

A continuación se presentan las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que posee la empresa actualmente.

Fortalezas

- Variedad en los productos que se distribuyen.
- Relación estable con los proveedores.
- Tiempo en el mercado comercializando aluminio y vidrio.
- Movilización vehicular suficiente para el trabajo y distribución de los productos.

Debilidades

- Inexistencia de manuales de procedimientos.
- Faltantes de mercaderías.
- Falta de apoyo humano en el área de bodega.
- Falta de control en los procesos.
- Ausencia de equipo de protección para los trabajadores del área de bodega.

Oportunidades

- Posibilidad de crecimiento en el mercado, mediante la creación de sucursales en otras ciudades.
- Espacio físico disponible en bodega.
- Elaboración de un manual para controlar los inventarios.

Amenazas

- Aumento de competencia dentro de la región.
- Importadores de vidrio distribuyen a minoristas el producto directamente.
- Falta de confidencialidad por parte de ex-trabajadores de la empresa.

3.11.1. Análisis FODA de los factores internos y externos de Vidriería Lolita

F.O.D.A.		CALIFICACION				
		1	2	3	4	5
FORTALEZAS	• Variedad en los productos que se distribuyen					✓
	• Relación estable con los proveedores.				✓	
	• Tiempo en el mercado comercializando aluminio y vidrio.					✓
	• Movilización vehicular suficiente para el trabajo y distribución de los productos.				✓	
DEBILIDADES	• Inexistencia de manuales de procedimientos.		✓			
	• Faltantes de mercaderías.		✓			
	• Falta de apoyo humano en el área de bodega.			✓		
	• Falta de control en los procesos.		✓			
	• Ausencia de equipo de protección para los trabajadores del área de bodega.			✓		
OPORTUNIDADES	• Posibilidad de crecimiento en el mercado, mediante la creación de sucursales en otras ciudades.					✓
	• Espacio físico disponible en bodega.				✓	
	• Elaboración de un manual para controlar los inventarios.					✓
AMENAZAS	• Aumento de competencia dentro de la región.			✓		
	• Importadores de vidrio distribuyen a minoristas el producto directamente.				✓	
	• Falta de confidencialidad por parte de ex-trabajadores de la empresa.				✓	

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Carolina Pupiales/2011

3.12. Metodología.

3.12.1. Métodos de la Investigación.

Los métodos de la investigación nos permiten desarrollar de manera correcta la investigación y así lograr encontrar los resultados planteados.

3.12.1.1 Método Deductivo – Inductivo.

La presente investigación se fundamenta en el uso de los métodos inductivo y deductivo. El inductivo cuando se va de las partes al todo en los procesos de sistematización de la información proveniente de los datos estadísticos.

El deductivo por seguir el camino del todo a las partes, proceso que se lo desarrolló en la organización del marco teórico, en este apartado de la construcción teórica el método sirvió para construir las bases categoriales que explica la naturaleza del objeto de estudio.

3.12.1.2. Método Analítico – Sintético.

Este método implica el análisis (del griego análisis que significa descomposición), esto es la separación de un todo en sus partes o en sus elementos constitutivos. Se apoya en que para conocer un fenómeno es necesario descomponerlo en sus partes.

Implica la síntesis (del griego synthesis, que significa reunión), esto es, unión de elementos para formar un todo.

La falta de un Manual de Procedimientos para el área de bodega de Vidriería Lolita, nos ayudará a llevar una secuencia lógica y ordenada de las actividades que se realizan dentro de este departamento.

3.12.2. Tipos de Investigación.

Para este estudio se utilizó los siguientes tipos de investigación:

3.12.2.1. Descriptiva

Debido a que describiremos los hechos que identifican el objeto de estudio con el resultado de las encuestas y entrevista.

3.12.2.2. De acción

El resultado de esta investigación está orientado a realizar un cambio en la empresa con la utilización de un manual de procedimientos.

3.12.2.3. De Campo

Se procedió a investigar en el lugar y tiempo en que ocurren los fenómenos objeto de estudio, para identificar qué tipo de procesos llevan y cuál es el manejo de las actividades que se desarrollan en el área de bodega.

3.12.3. Técnicas de Investigación.

Para obtener la información se necesitó de dos técnicas de la investigación como son la entrevista y las encuestas.

3.12.3.1. Entrevista.

La entrevista se basó en una conversación entre el que realiza la investigación y los sujetos de la fuente de información.

La misma se la utilizó con el Gerente Propietario del Vidriería Lolita, para conocer la información de las funciones que realiza el área operativa.

Anticipadamente se realizó un cuestionario como guía de la entrevista para conocer la estructura que mantiene esta área dentro de la empresa.

3.12.3.2. Encuesta.

Esta técnica nos dio la información que requerimos para el tema estudiado el mismo que se lo realizó a través de un cuestionario elaborado por el investigador.

Se aplicó al personal que labora en la empresa como a los clientes externos y proveedores que mantiene actualmente Vidriería Lolita, vía telefónica y personalmente.

3.13. Población y Muestra de la Investigación.

3.13.1. Población.

En el presente estudio por el tipo de investigación no se puede proceder a obtener una muestra, ya que la población es muy reducida y puede fácilmente ser cuantificada.

3.13.2. Muestra.

En el caso de los clientes se procedió a realizar una fórmula de población infinita, para establecer una muestra, es decir, el número de personas a encuestar, debido a que el número de clientes que tiene la empresa es muy extenso.

CUADRO N° 3

Tema: Población Infinita

POBLACION INFINITA

DATOS	
N = Tamaño de la población.	
n = Tamaño de la muestra	
Z = Referencia estandarizada nivel de confianza del 92,80%	1,70
E = Error máximo permisible	8,5%
p = Probabilidad de Ocurrencia (microempresas)	50,00%
q = Probabilidad de No Ocurrencia (1-p)= (1-0,3201)	50,00%

Fórmula:
$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot Q}{\epsilon^2}$$

$$n = \frac{1.70^2 \times 0.50 \times 0.50}{0.085^2}$$

$$n = \frac{2.89 \times 0.50 \times 0.50}{0.007225}$$

$$n = 100$$

Fuente: Investigación de Campo

Elaborado por: Carolina Pupiales/2011

Con este resultado quiere decir que aplicaremos a 100 clientes las encuestas. Para determinar el número de encuestas a realizar a los colaboradores, no se va a requerir de ningún cálculo o fórmula matemática, ya que se va a realizar a todo el personal del área administrativa que se encarga de la bodega.

3.14. Análisis de los Resultados de la Entrevista y Encuestas.

Los resultados obtenidos de la entrevista al dueño de la empresa y encuestas realizadas a los trabajadores y clientes de la empresa se detallan a continuación:

3.14.1 Entrevista Dirigida al Dueño de Vidriería Lolita

El gerente a través de la entrevista nos manifiesta que la empresa no cuenta con un manual para el área de inventarios, que si le gustaría tener un manual de procedimientos aplicado a esta área de la empresa.

También nos comenta que la empresa si controla los inventarios por medio de un sistema computarizado y conteo físico de forma mensual en lo que se refiere al aluminio y en periodos trimestrales el resto de la mercadería.

Nos informa además que en la empresa no hay un departamento establecido para el área de inventarios, cada mes se asigna diferentes personas para supervisar la realización de los mismos los cuales si cuentan con las herramientas necesarias para desarrollar esta actividad.

Con respecto a los proveedores el gerente nos dice que estos si son puntuales en la entrega de mercaderías que se les solicita.

En lo que se refiere al recurso humano nos manifiesta que capacita al personal en todas las áreas, incluido el manejo de mercaderías periodos trimestrales.

3.14.2. Encuesta a los trabajadores.

1.- ¿En el desarrollo del conteo físico de los inventarios se utilizan formularios para el chequeo y registro de los mismos?

CUADRO N° 4

OPCIONES	N°	%
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%



Fuente: Investigación de Campo
Elaborado por: Carolina Pupiales/2011

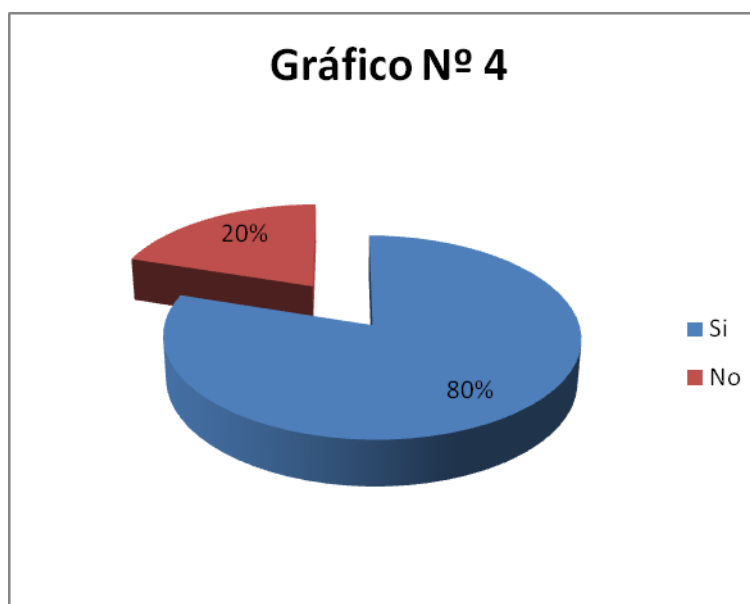
Análisis:

En su totalidad el 100% de los encuestados, sostiene que en el conteo físico si se utilizan formularios de registro.

2.- ¿La empresa cuenta con registros actualizados de la mercadería disponible para la venta?

CUADRO N° 5

OPCIONES	N°	%
Si	8	80%
No	2	20%
Total	10	100%



Fuente: Encuestas a Trabajadores

Elaborado por: Carolina Pupiales/2011

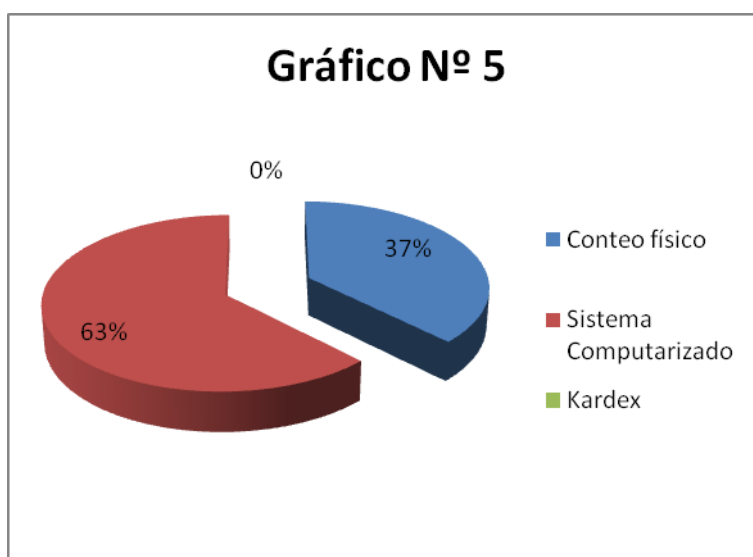
Análisis:

El 80% de los trabajadores sostiene que la empresa si cuenta con registros actualizados de la mercadería disponible para la venta, a diferencia del 20% que dijo que no.

3.- ¿Qué tipo de control lleva la empresa?

CUADRO N° 6

OPCIONES	N°	%
Conteo físico	3	38%
Sistema Computarizado	5	63%
Kardex	0	0%
Total	8	100%



Fuente: Encuestas a Trabajadores
Elaborado por: Carolina Pupiales/2011

Análisis:

El 63% de los trabajadores sostiene que el tipo de registros que lleva la empresa es por medio de sistema computarizado y el 37% dijo que el tipo de registro es a través de conteo físico.

4.- ¿La empresa realiza conteos físicos periódicos del inventario?

CUADRO N° 7

OPCIONES	N°	%
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%



Fuente: Encuestas a Trabajadores

Elaborado por: Carolina Pupiales/2011

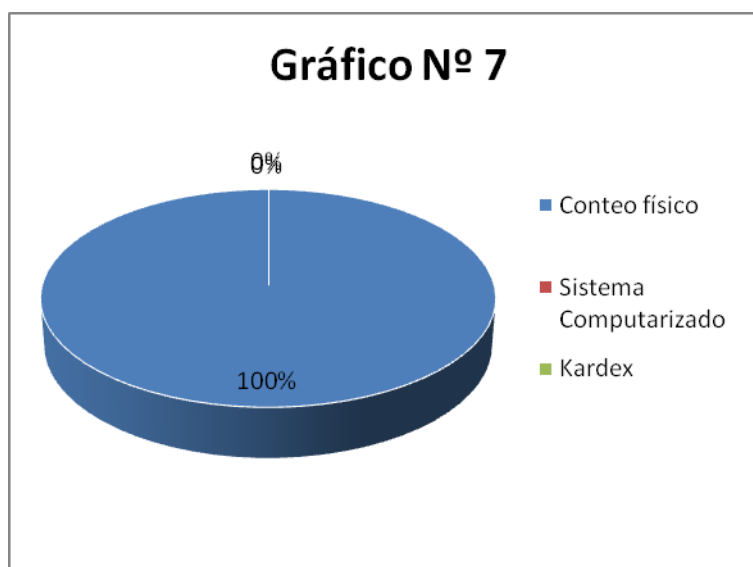
Análisis:

El 100% de los trabajadores sostiene que la empresa realiza conteos físicos del inventario.

5.- ¿La empresa cada qué tiempo realiza conteos físicos del inventario?

CUADRO N° 8

OPCIONES	N°	%
Mensual	10	100%
Trimestral	0	0%
Anual	0	0%
Total	10	100%



Fuente: Encuestas a Trabajadores
Elaborado por: Carolina Pupiales/2011

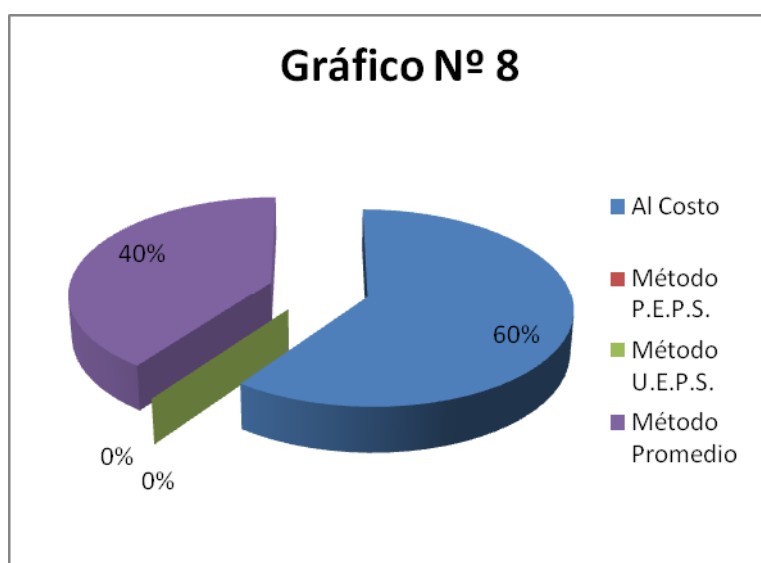
Análisis:

El 100% de los trabajadores dice que se realizan conteos físicos del inventario mensualmente.

6.- ¿La empresa como valora los inventarios?

CUADRO N° 9

OPCIONES	N°	%
Al Costo	6	60%
Método P.E.P.S.	0	0%
Método U.E.P.S.	0	0%
Método Promedio	4	40%
Total	10	100%



Fuente: Encuestas a Trabajadores

Elaborado por: Carolina Pupiales/2011

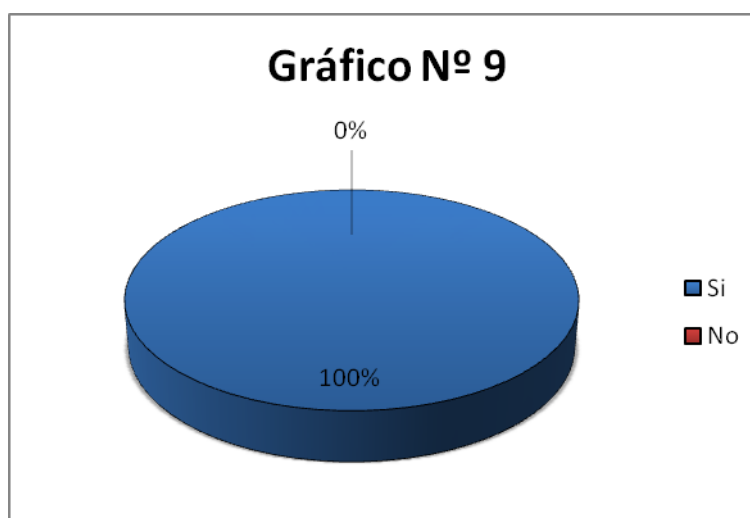
Análisis:

El 60% de los trabajadores sostiene que los inventarios son valorados al costo, mientras que el 40% dice que son valorados por el método promedio.

7.- ¿La empresa cuenta con sistemas computarizados para llevar el registro y control del inventario?

CUADRO N° 10

OPCIONES	N°	%
Si	10	100%
No	0	0%
Total	10	100%



Fuente: Encuestas a Trabajadores
Elaborado por: Carolina Pupiales/2011

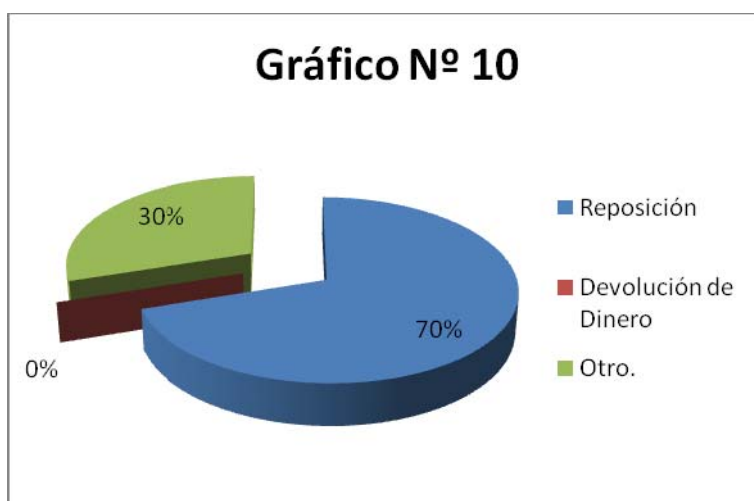
Análisis:

En su totalidad el 100% de los trabajadores sostienen que la empresa cuenta con sistemas computarizados para llevar el registro y control del inventario.

8.- ¿Qué solución le da Ud. a un cliente cuando le hace un reclamo por fallas en un producto?

CUADRO N° 11

OPCIONES	N°	%
Reposición	7	70%
Devolución de Dinero	0	0%
Otro.	3	30%
Total	10	100%



Fuente: Encuestas a Trabajadores
Elaborado por: Carolina Pupiales/2011

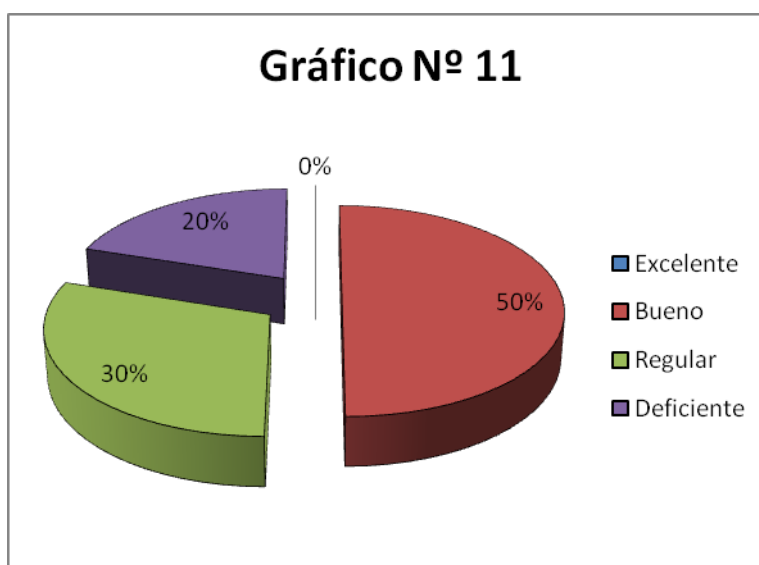
Análisis:

Del total de trabajadores el 70% mantiene que cuando un cliente hace un reclamo por falla en un producto la solución es la reposición del mismo, en cambio el 30% dicen que de otra manera.

9.- ¿Cómo considera el manejo de los inventarios?

CUADRO N° 12

OPCIONES	N°	%
Excelente	0	0%
Bueno	5	50%
Regular	3	30%
Deficiente	2	20%
Total	10	100%



Fuente: Encuestas a Trabajadores

Elaborado por: Carolina Pupiales/2011

Análisis:

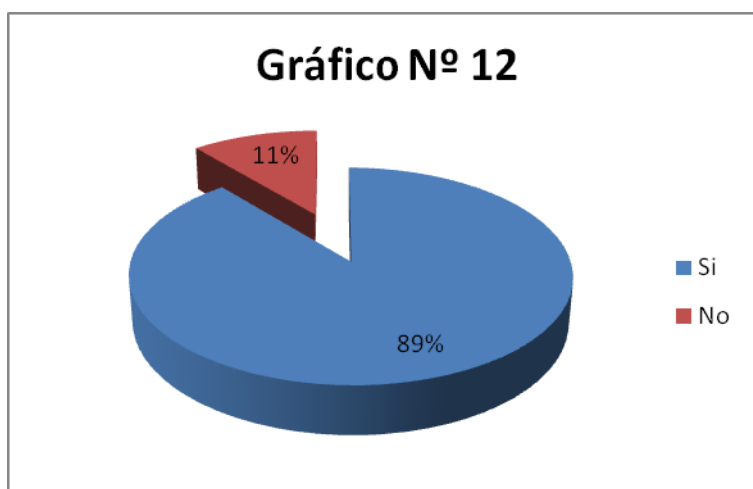
El 50% de los trabajadores afirmaron el manejo de inventarios es bueno, mientras que el 30% dice que es regular y el 20% sostiene son deficientes.

3.14.3. Encuesta a Clientes.

1.- ¿Alguna vez fue olvidado su pedido por el vendedor que lo atendió?

CUADRO N° 13

OPCIONES	N°	%
Si	89	89%
No	11	11%
Total	100	100%



Fuente: Encuestas a Clientes.

Elaborado por: Carolina Pupiales/2011

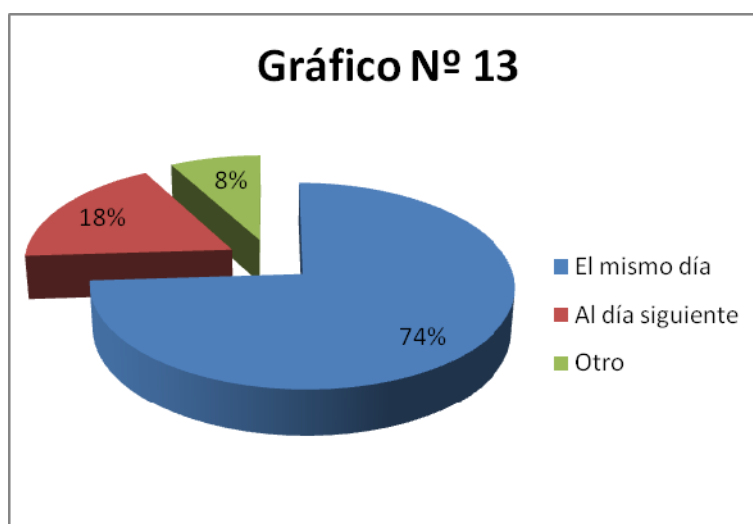
Análisis:

El 89% de los clientes encuestados mencionaron que en ningún momento habían olvidado su pedido de mercadería, mientras que el 11% manifestó que en ciertas ocasiones si lo fue.

2.- ¿Cuánto es el tiempo que tarda un pedido en llegar a su empresa?

CUADRO N° 14

OPCIONES	N°	%
El mismo día	74	74%
Al día siguiente	18	18%
Otro	8	8%
Total	100	100%



Fuente: Encuestas a Clientes.

Elaborado por: Carolina Pupiales/2011

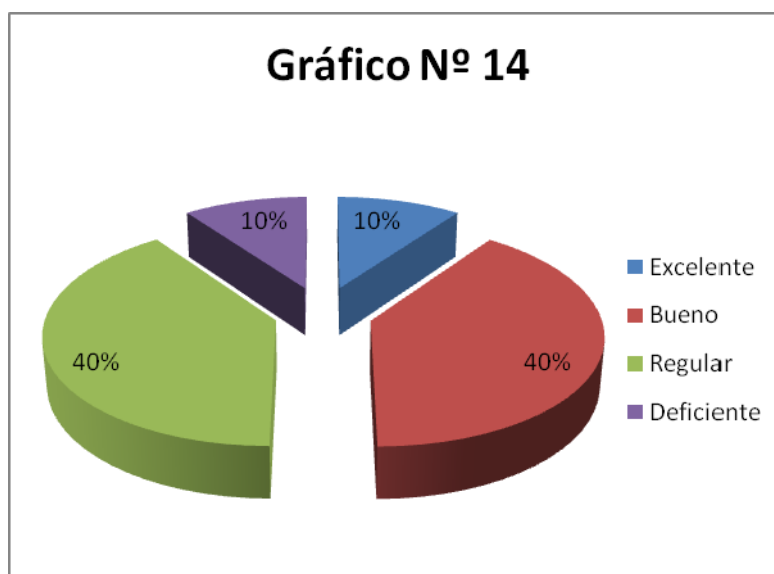
Análisis:

El 74% de los encuestados mencionó que su pedido de mercadería llega el mismo día, mientras que el 18% manifestó que su pedido llegaba al siguiente día y el 8% dijo que otros.

3.- ¿Cómo califica el desempeño del personal, con respecto a los despachos de su pedido de mercaderías?

CUADRO N° 15

OPCIONES	N°	%
Excelente	1	10%
Bueno	4	40%
Regular	4	40%
Deficiente	1	10%
Total	10	100%



Fuente: Encuestas a Clientes.

Elaborado por: Carolina Pupiales/2011

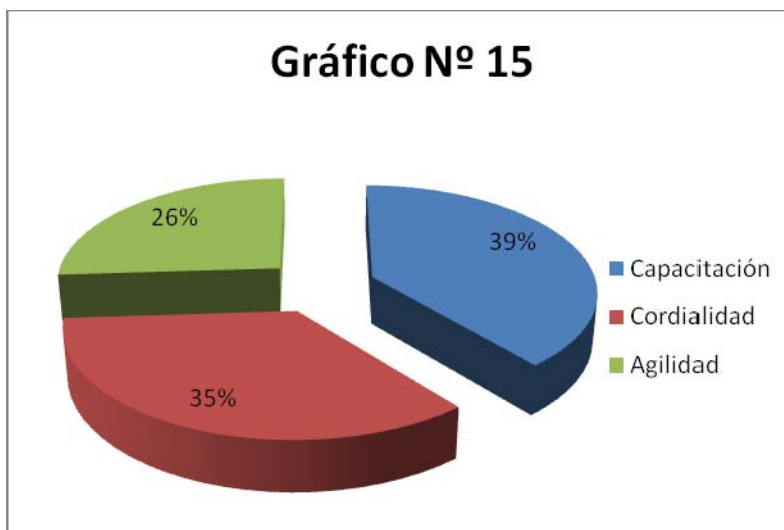
Análisis:

Del total de los encuestados con 40% cada uno responde que es bueno y regular y con un 20% cada grupo responde que es excelente y deficiente.

4.- ¿Qué cree Ud. que le hace falta al personal que atiende al cliente?

CUADRO N° 16

OPCIONES	N°	%
Capacitación	39	39%
Cordialidad	35	35%
Agilidad	26	26%
Total	100	100%



Fuente: Encuestas a Clientes.

Elaborado por: Carolina Pupiales/2011

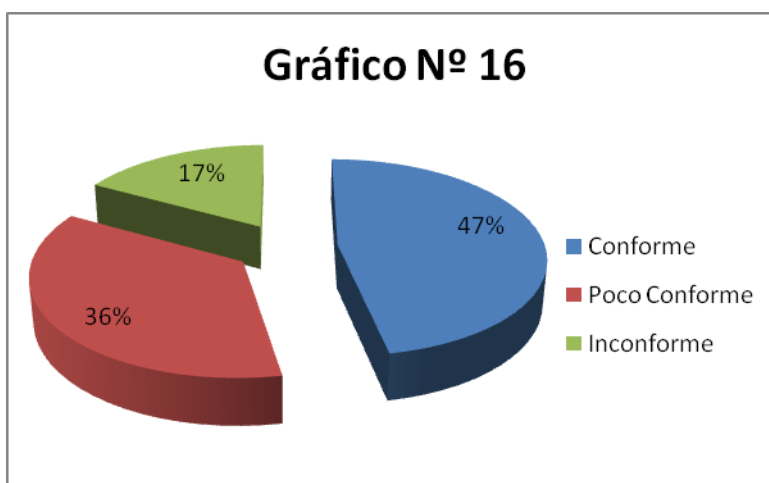
Análisis:

Del total de los encuestados, el 39% mencionan necesitan más capacitación, el 35% cordialidad y el 26% agilidad.

5.- ¿Cómo se siente Ud. con los despachos de mercadería que la empresa le brinda?

CUADRO N° 17

OPCIONES	N°	%
Conforme	47	47%
Poco Conforme	36	36%
Inconforme	17	17%
Total	100	100%



Fuente: Encuestas a Clientes.

Elaborado por: Carolina Pupiales/2011

Análisis:

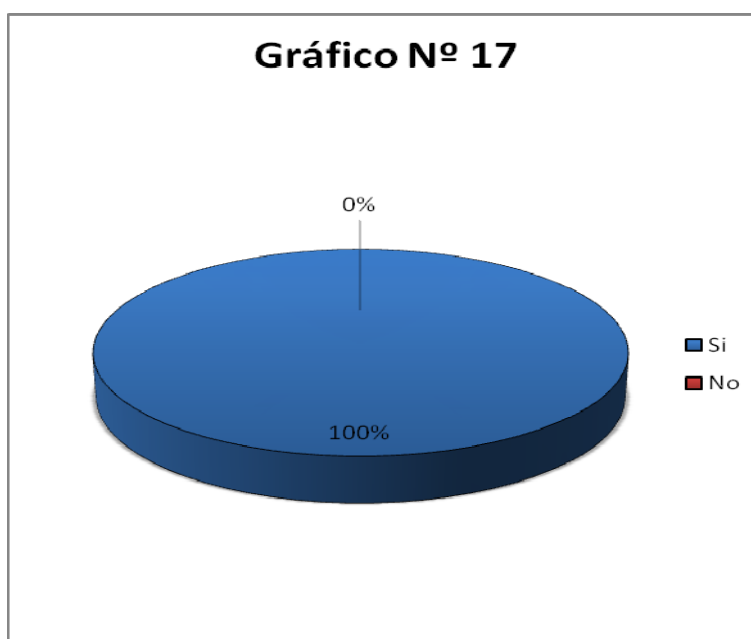
Del total de los encuestados el 47% mencionaron que están conformes, el 36% están poco conforme y el 17% inconformes.

3.14.4. Encuesta a la Competencia.

1.- ¿Su empresa cuenta con un sistema de control aplicado a los inventarios?

CUADRO N° 18

OPCIONES	N°	%
Si	13	100%
No	0	0%
Total	13	100%



Fuente: Encuestas a la Competencia.

Elaborado por: Carolina Pupiales/2011

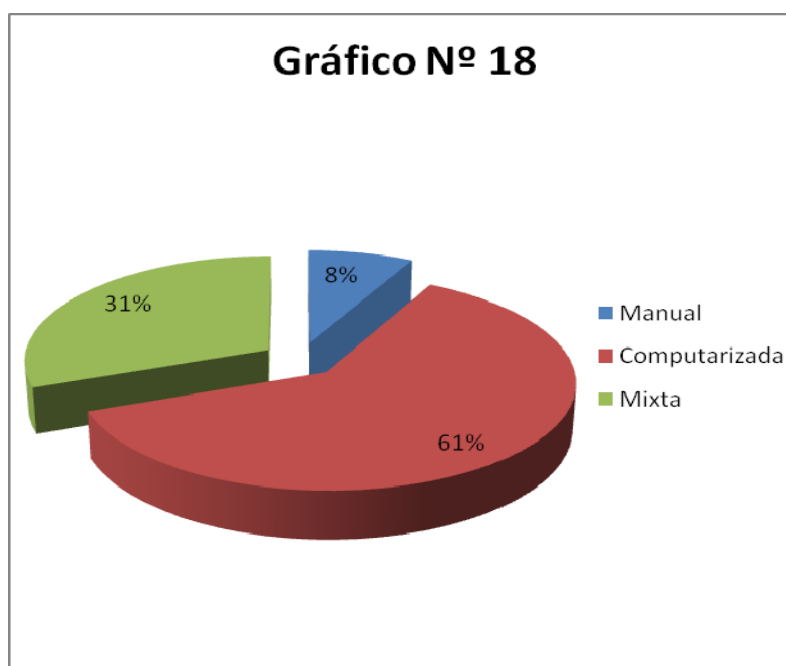
Análisis:

La competencia manifestó en un 100% que si cuenta con un sistema de control aplicado a los inventarios.

2.- ¿De qué manera controla los inventarios?

CUADRO N° 19

OPCIONES	N°	%
Manual	1	8%
Computarizada	8	62%
Mixta	4	31%
Total	13	100%



Fuente: Encuestas a la Competencia.

Elaborado por: Carolina Pupiales/2011

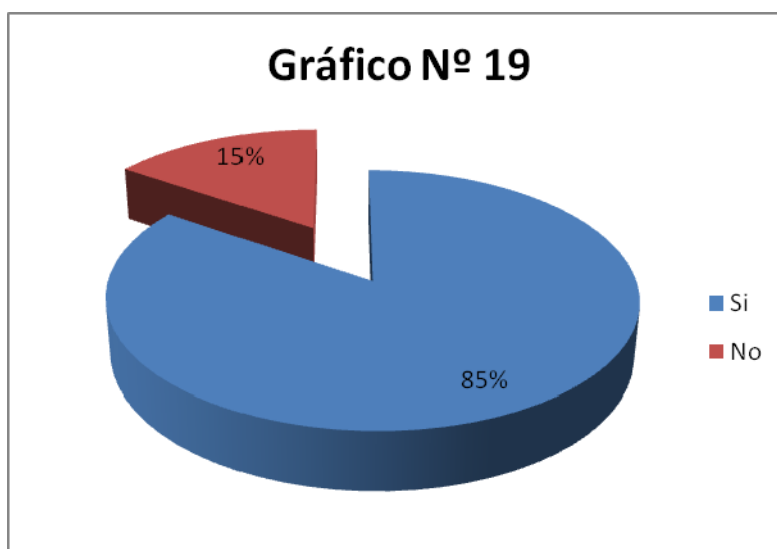
Análisis:

Del total de los encuestados el 61% manifestó que controla los inventarios de forma computarizada, el 31% es mixto y el 8% es manual

3.- ¿Su empresa realiza conteo físico de las mercaderías?

CUADRO N° 20

OPCIONES	N°	%
Si	11	85%
No	2	15%
Total	13	100%



Fuente: Encuestas a la Competencia.

Elaborado por: Carolina Pupiales/2011

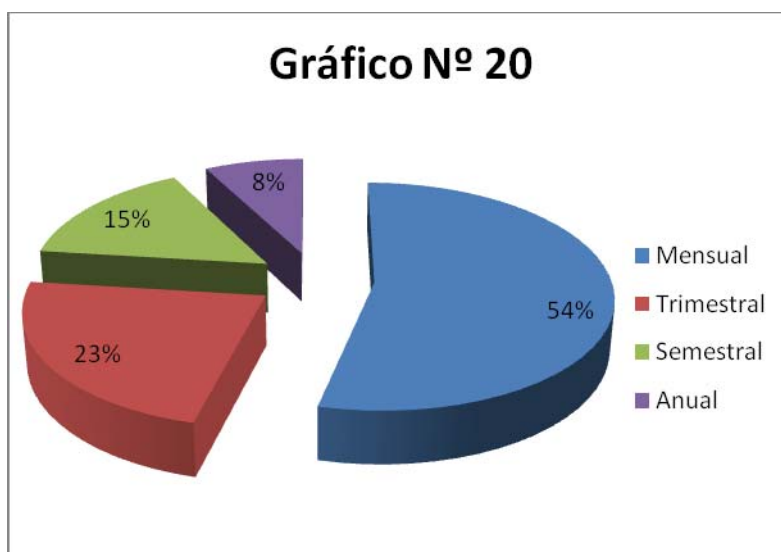
Análisis:

Del 100% de los encuestados el 85% dijo que si realizaban conteo físico de mercaderías en su empresa, mientras que el 15% mencionó que no lo hacían.

4.- ¿Cada qué tiempo se realiza conteo físico de mercaderías?

CUADRO N° 21

OPCIONES	N°	%
Mensual	7	54%
Trimestral	3	23%
Semestral	2	15%
Anual	1	8%
Total	13	100%



Fuente: Encuestas a la Competencia
Elaborado por: Carolina Pupiales/2011

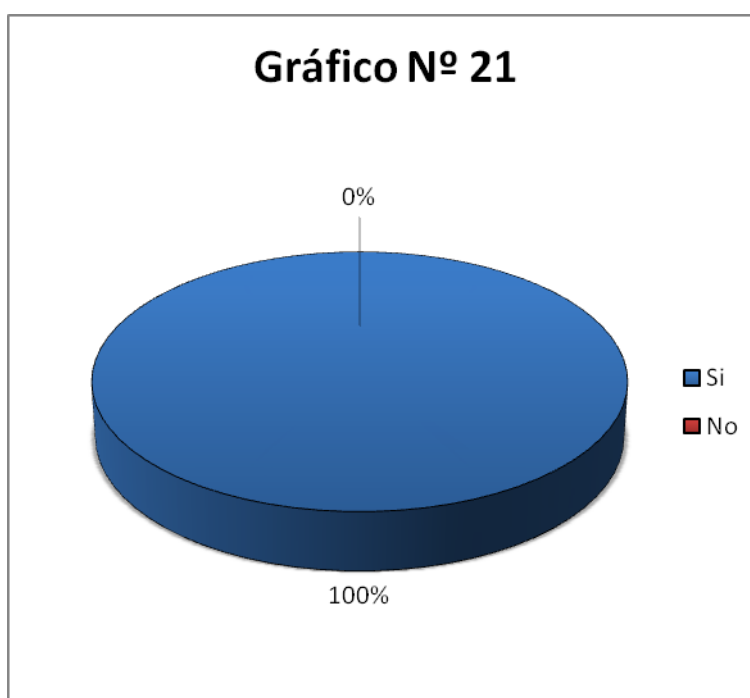
Análisis:

El 54% de los encuestados dijo que se realizaban conteo físico de mercaderías en su empresa de manera mensual, el 23% dijo que lo realizaban trimestralmente, el 15% lo realiza semestral y el 8% anual.

5.- ¿Ofrece garantías a su cliente por el producto que vende?

CUADRO N° 22

OPCIONES	N°	%
Si	13	100%
No	0	0%
Total	13	100%



Fuente: Encuestas a la Competencia.

Elaborado por: Carolina Pupiales/2011

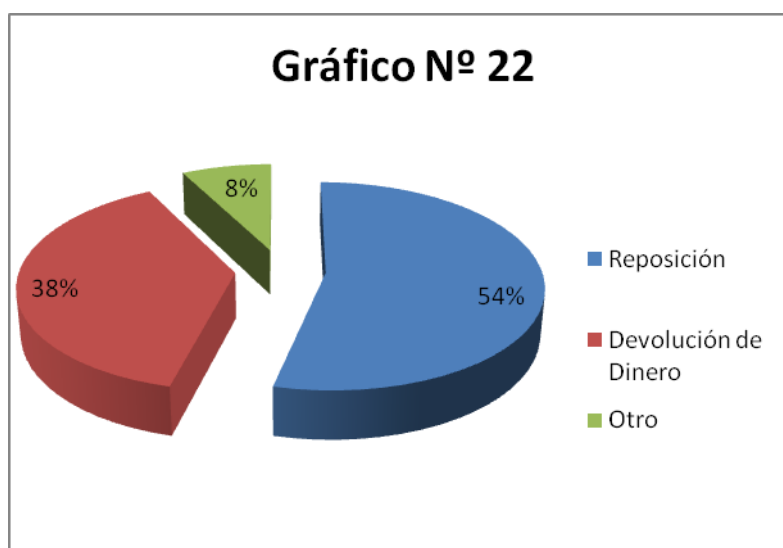
Análisis:

El 100% de la competencia encuestada mencionan que si ofrecen garantías a sus clientes por los productos que venden.

6.- ¿Qué solución le da Ud. a un cliente cuando le hace un reclamo por fallas en un producto?

CUADRO N° 23

OPCIONES	N°	%
Reposición	7	54%
Devolución de Dinero	5	38%
Otro	1	8%
Total	13	100%



Fuente: Encuestas a la Competencia.
Elaborado por: Carolina Pupiales/2011

Análisis:

Del 100% de los encuestados, el 54% mencionó que cuando un cliente le hace un reclamo por fallas en un producto le realizan reposición del mismo, el 38% devolución de dinero y el 1% otros.

3.15 Resumen de Encuestas

Las encuestas realizadas a los trabajadores nos da como conclusión que la empresa realiza de manera mensual la toma de inventarios, para el conteo físico se utilizan formularios, como los kardex, la información que se obtiene son ingresados al sistema computarizado que dispone la empresa, lo que nos brinda conocer con mayor agilidad el stock de la mercadería que se encuentra en la bodega.

El método que se utiliza para la valoración de los inventarios es el promedio y al costo, en la venta de un producto cuando surge una novedad la empresa los soluciona con la reposición del dinero con la reposición del dinero o el cambio del producto.

El 50% de los trabajadores manifiestan que el manejo de los inventarios es bueno y la otra parte opina que no están satisfactorias.

En la encuesta realizada a los clientes podemos ver que el 89% de los clientes no se encuentran conforme con la atención que les brindan los vendedores ya que sus pedidos son olvidados, por otra parte el tiempo para la entrega de pedidos para sus clientes los realizan en 74% en el mismo día.

El desempeño del personal con respecto a los despachos de sus mercaderías se encuentra marcado en un 40% bueno y regular, esto se refleja por la falta de capacitación y lo podemos ver en la encuesta que nos marca en un 39% y un 47% de conformidad.

En la encuesta relacionada a la competencia, encontramos que la empresa se maneja en 100% con un sistema de control de sus inventarios, la misma que la controla de manera computarizada en un 62% y 31% mixta, el 85% manifiestan que realizan conteo físico mensualmente.

CAPÍTULO IV

PROPUESTA

4.1. DESARROLLO DE LA PROPUESTA

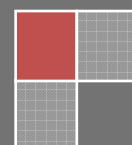
El diseño de un manual de procedimientos de control interno para los inventarios de la Empresa Vidriería Lolita logrará un mejor desarrollo de las funciones en esta área, las cuales, se regirán bajo lineamientos que ayudará a eliminar los procesos innecesarios y agilizarlos, esto se reflejará en los resultados minimizando los recursos económicos y de tiempo.


Crear un manual de procedimientos para Vidriería Lolita, favorecerá tener un mayor y mejor control en el proceso operativo, esto optimizará recursos y agregará valor a cada una de las actividades para brindar un servicio de calidad, además que contribuirá a mejorar la eficacia y eficiencia de la empresa y servirá para salvaguardar la operatividad de la empresa

De este modo, se espera que para los nuevos colaboradores con la implantación de este manual de procedimiento no surjan inconvenientes ni deficiencias internas en el área operativa. El cual también facilitará la información clara y sencilla de las actividades a la hora de realizar las funciones establecidas para esta sección.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE INVENTARIOS



	VIDRIERÍA LOLITA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
		Página	1	De	40
<p>El presente manual contiene una serie de disposiciones que permitirán a las áreas operativas del proceso conocer las tareas y responsabilidades a su cargo, tales como el manejo físico de la mercadería, la emisión de la información correcta oportuna y confiable, que deben proporcionar las áreas respectivas para la adecuada toma de decisiones, se contempla a su vez, la necesidad de establecer una coordinación estrecha entre las áreas participantes para efecto de conciliación, de movimientos y manejo de información homogénea y veraz.</p> <p>Este manual da a conocer el detalle de las operaciones necesarias para llevar a cabo las actividades relacionadas con el proceso de inventarios de Vidriería Lolita, simplificando su comprensión al aplicar una división de tres procedimientos (compra, almacenamiento y despacho de artículos para la venta), que permiten un mejor entendimiento del proceso.</p> <p>El procedimiento de compra, conlleva todas las actividades relacionadas con la adquisición de artículos para la venta, como por ejemplo establecer la cantidad y tipo de producto a requerirse en una compra.</p> <p>En cuanto al procedimiento de almacenamiento, éste indica las actividades necesarias para resguardar los artículos para la venta, evitando que el producto se maltrate y se convierta inservible.</p> <p>Por último el procedimiento de despacho, provee la secuencia y forma de llevar a cabo las actividades referentes al expendió de artículos hacia los diferentes destinos que la empresa distribuye.</p>					

	VIDRIERÍA LOLITA		MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
			Página	3	De


ORGANIGRAMA FUNCIONAL DE VIDRIERÍA LOLITA


CUADRO N° 24





Fuente: Investigación de Campo


Elaborado por: Carolina Pupiales /2011


	VIDRIERÍA LOLITA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
		Página	4	De	40
ORGANIGRAMA FUNCIONAL					
<p>Departamento: Ejecutivo.</p> <p>Cargo: Gerente Propietario.</p> <p>A quien reporta: Ninguno</p> <p>A quien supervisa: Todo el personal.</p> <p>Objetivos del Cargo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tener una visión global de la empresa y su entorno, tomando decisiones concretas sobre objetivos precisos. • Obtener el mejor aprovechamiento de las personas y de los recursos disponibles para obtener resultados. • Tener un elevado nivel de comunicación con su personal y habilidad para crear un ambiente propicio para alcanzar los objetivos de eficacia y rentabilidad de la empresa. • Cuantificar el progreso realizado por el personal en cuanto a los objetivos marcados. 					


	VIDRIERÍA LOLITA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
		Página	5	De	40
ORGANIGRAMA FUNCIONAL					
<p>Perfil Profesional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingeniero en administración de empresas, contabilidad o a fines. • Tener experiencia en la organización, planificación, control y dirección de una empresa. • Deberá contar con una buena capacidad para las relaciones sociales y una importante orientación comercial. <p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Firma los cheques y sus comprobantes de egreso, para el pago a proveedores. • Revisa reportes semanales de ventas y cuentas por cobrar. • Analiza los inventarios mensuales de la empresa, para determinar cómo ha sido el movimiento de la mercadería, que producto ha tenido mayor demanda. • Solicita los cortes y estados de cuenta para entregarlos a contabilidad. • Autoriza créditos en ventas superiores a los \$ 1000,00 dólares. 					


	VIDRIERÍA LOLITA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
		Página	6	De	40
ORGANIGRAMA FUNCIONAL					
<p>Departamento: Comercial.</p> <p>Cargo: Jefe de Ventas.</p> <p>A quien reporta: Gerente.</p> <p>A quien supervisa: Vendedoras Auxiliar de Ventas de Vialcons.</p> <p>Objetivos del Cargo: Revisar y controlar los procesos de las ventas, evaluando el alcance de las mismas, analizar la cartera vencida los cobros realizados a clientes, con la finalidad de alcanzar las metas propuestas por el gerente.</p> <p>Perfil Profesional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingeniero Comercial o Marketing. • Tener amplia experiencia en ventas y en atención a clientes externos. • Que tenga liderazgo sobre sus compañeros de trabajo. • Trabajo bajo presión. 					


	VIDRIERÍA LOLITA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
		Página	7	De	40
ORGANIGRAMA FUNCIONAL					
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controlar y efectuar el seguimiento de la facturación y cobros • Cuadrar diariamente las ventas, efectivo de caja versus las ventas del sistema. • Realizar el informe de solicitud de crédito del cliente. • Controlar las facturas emitidas al final del día. • Revisar la cartera vencida mayor a 15 días. • Coordinar y supervisar que el personal a su cargo, desarrollen sus actividades eficazmente. • Cumplir con las metas de ventas propuestas por el gerente. • Revisar las cotizaciones y diseños de los pedidos realizados a Vialcons. • Realizar y firmar junto con el cliente el contrato de obra. • Dar el seguimiento al avance de las obras realizadas, con el fin cumplir con las fechas estipuladas en el contrato. 					


	VIDRIERÍA LOLITA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
		Página	8	De	40
ORGANIGRAMA FUNCIONAL					
<p>Departamento: Comercial.</p> <p>Cargo: Vendedoras.</p> <p>A quien reporta: Jefe de Ventas.</p> <p>A quien supervisa: Ninguno.</p> <p>Objetivos del Cargo: Ofrecer un servicio ágil y eficaz al cliente, con la finalidad de cumplir los el nivel de ventas propuesto.</p> <p>Perfil Profesional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bachiller en contabilidad, estudiantes o egresados en marketing. • Tener experiencia en ventas. • Persona dinámica, con iniciativa, orientado al cliente. • Buen nivel de comunicación, con actitud de servicio. <p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer al cliente todos los productos y servicios que la empresa comercializa. • Cerrar las operaciones de venta a los precios y condiciones determinados por la empresa. 					


	VIDRIERÍA LOLITA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
		Página	9	De	40
ORGANIGRAMA FUNCIONAL					
<ul style="list-style-type: none">• Facturar todos los productos vendidos.• Mantener a los clientes informados sobre novedades, posibles demoras de entrega y cualquier otro tipo de cambio significativo con respecto al despacho.• Entregar al jefe de ventas el reporte de venta diario.					


	VIDRIERÍA LOLITA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
		Página	10	De
ORGANIGRAMA FUNCIONAL				
<p>Departamento: Producción.</p> <p>Cargo: Maestro de Planta.</p> <p>A quien reporta: Gerente.</p> <p>A quien supervisa: Auxiliar de planta de producción.</p> <p>Objetivos del Cargo: Supervisar y controlar el proceso de producción, siguiendo los procedimientos establecidos, para asegurar el cumplimiento de los objetivos de productividad, desperdicios y calidad del producto.</p> <p>Perfil Profesional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ingeniero Industrial, Mecánico o afín a procesos de producción. • Experiencia en procesos de producción. • Conocimiento de productividad, costos, inventarios, calidad y tiempos de entrega. • Control y manejo de personal <p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar los pedidos dentro del límite de tiempo establecido con el cliente. • Organizar, coordinar y supervisar los procesos de producción del trabajo realizado por los auxiliares de planta. 				


	VIDRIERÍA LOLITA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
		Página	11	De	40
ORGANIGRAMA FUNCIONAL					
<ul style="list-style-type: none"> • Solicitar a tiempo el material requerido para la elaboración de los diversos pedidos • Elaborar reportes semanales, en donde se detalla el avance de cada uno de los pedidos. • Entregar la obra terminada directamente al cliente, para que éste se cerciore que todo está correcto y listo. • Revisar periódicamente que las maquinarias del taller estén en óptimas condiciones, caso contrario se las envía a reparar. • Realizar el seguimiento de ejecución de los contratos. • Entrega/recepción de los materiales y las herramientas a los auxiliares de planta. 					


	VIDRIERÍA LOLITA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
		Página	12	De	40
ORGANIGRAMA FUNCIONAL					
<p>Departamento: Contable.</p> <p>Cargo: Contador.</p> <p>A quien reporta: Gerente.</p> <p>A quien supervisa: Auxiliares de contabilidad.</p> <p>Objetivos del Cargo: Planificar, dirigir, supervisar y controlar las operaciones contables de la empresa, velando por mantener actualizados sus estados financieros y cumplir con las obligaciones tributarias y las disposiciones legales emitidas por los organismos de control.</p> <p>Perfil Profesional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estudios en ingeniería en contabilidad y auditoría, finanzas, administración de empresas, o carreras afines y contar con su carné de CPA actualizado. • Manejo de sistemas contables. • Planificación y organización. • Razonamiento numérico. • Manejo de Excel avanzado y de herramientas contables tributarias. 					


	VIDRIERÍA LOLITA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
		Página	13	De	40
ORGANIGRAMA FUNCIONAL					
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planificar, organizar, dirigir, programar y controlar las actividades del departamento. • Emitir estados financieros oportunos, confiables y de acuerdo a los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados. • Revisar conciliaciones bancarias y declaraciones de impuestos. • Presentar las declaraciones mensuales y anuales de impuestos. • Efectuar procedimientos contables SRI, IESS. • Emisión de balances contables y estados financieros. • Planificar toma física de inventarios. 					


	VIDRIERÍA LOLITA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
		Página	14	De	40
ORGANIGRAMA FUNCIONAL					
<p>Departamento: Contable.</p> <p>Cargo: Auxiliar Contable.</p> <p>A quien reporta: Contador.</p> <p>A quien supervisa: Ninguno.</p> <p>Objetivos del Cargo:</p> <p>Asistir al contador en la ejecución de operaciones contables necesaria para la elaboración de reportes de carácter comercial, tributario y financiero.</p> <p>Perfil Profesional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bachiller Contable o cursando estudios de tercer nivel en Contabilidad y Auditoría, Ingeniería en Finanzas o afines. • Conocimiento sólido en paquetes utilitarios Word, Excel, Outlook, e internet. • Tener conocimientos en software contables. • Capacidad para trabajar bajo presión. <p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Emisión, archivo, seguimiento y control de la documentación contable. • Elaboración de cheques para pagos a proveedores. 					


	VIDRIERÍA LOLITA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		
		Página	15	De
ORGANIGRAMA FUNCIONAL				
<ul style="list-style-type: none">• Realizar Anexos Transaccionales.• Realizar retenciones en la fuente y Retenciones de IVA de servicios.• Receptar y registrar la documentación contable.• Controlar y verificar que los comprobantes de pago, cuenten con los documentos sustentatorios y las autorizaciones respectivas.• Elaborar conciliaciones bancarias.• Mantener un registro contable y financiero de las diferentes transacciones.				


	VIDRIERÍA LOLITA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
		Página	16	De	40
ORGANIGRAMA FUNCIONAL					
<p>Departamento: Bodega.</p> <p>Cargo: Jefe de Bodega.</p> <p>A quien reporta: Gerente.</p> <p>A quien supervisa: Auxiliares de Compras. Auxiliares de Despachos</p> <p>Objetivos del Cargo: Tener control total de todas las actividades relacionadas con abastecimiento y proceso de despacho de los productos. Responsable de que la mercadería que se almacena esté en buenas condiciones y que exista un stock adecuado de los mismos, así como velar que las instalaciones de bodega permanezcan en óptimas condiciones.</p> <p>Perfil Profesional:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Profesionales titulados en Licenciaturas Económico Administrativas, de Ingeniería o de áreas afines • Conocimientos en comercialización de los productos, gestión de compras y stocks. • Control y manejo de Inventarios. • Manejo de registros y generación de reportes de compras • Capacidad para trabajar en equipo y manejo de grupos. 					


	VIDRIERÍA LOLITA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
		Página	17	De	40
ORGANIGRAMA FUNCIONAL					
<p>Funciones:</p> <ul style="list-style-type: none">• Llevar un control preciso de las entradas y salidas de los productos.• Revisar las existencias de los productos con mayor rotación para preparar el pedido de compras.• Recibir junto con el auxiliar de compras los pedidos de los proveedores.• Supervisa la realización de los inventarios en base a la información de existencias que emite contabilidad.• Debe estar pendiente del trabajo del personal que se encuentra a su cargo.					


	VIDRIERÍA LOLITA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
		Página	18	De	40
POLITICAS					
<ul style="list-style-type: none"> • El control de inventarios se llevará a cabo en forma permanente con cortes mensuales al último día hábil de cada mes bajo los lineamientos y estrategias establecidas. • En los reportes de cierre mensual se deben contemplar todos los registros de entradas y salidas con corte al último día del mes correspondiente. • Los movimientos de mercadería estarán debidamente registrados en el kardex del programa, a fin de que se refleje en forma clara y precisa las existencias físicas de los productos. • Los conteos físicos deberán hacerse en base a la unidad de medida establecida en el catálogo que dispone el programa. • Todos los ingresos a bodega deberán sustentarse con las facturas de compra correspondiente. • Las constataciones físicas de mercadería están bajo la responsabilidad del Contador y personal que sea asignado para efectuar el inventario. • Las devoluciones de mercadería los determina el jefe de bodega previamente con la autorización del Gerente. 					


	VIDRIERÍA LOLITA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
		Página	19	De	40
POLITICAS					
<ul style="list-style-type: none"> • Los Vidrios y aluminios en mal estado o fuera del pedido original se procederá a su devolución utilizando el mismo camión que llega a dejar la mercadería. • La mercadería pequeña o de mayor conteo que se encuentre en mal estado o fuera del pedido original se procederá a su devolución en cooperativas de encomiendas existentes en la ciudad. • En bodega los aluminios y vidrios deberán estar clasificados según su tamaño y calidad, para facilitar el conteo físico. • En los productos de alto consumo deben vigilarse las existencias y pronósticos de venta en forma permanente, para que siempre se tengan existencias. 					

	VIDRIERÍA LOLITA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
		Página	20	De	40
SISTEMAS DE CONTROL					
<p>Tipos de Estándares.</p> <p>El área de bodega trabaja bajo estándares, es decir que su fin primordial es cumplir con metas de ventas mensuales, que le permiten obtener un rendimiento productivo.</p> <p>La calidad de los productos que se distribuyen es fundamental, por lo que se tienen relaciones con proveedores de marcas reconocidas y certificadas que ofrecen productos de calidad y de alta demanda por parte de los consumidores.</p> <p>El almacenamiento de los productos para la venta debe realizarse de una forma cuidadosa y atendiendo a la naturaleza del producto, es decir que los productos se almacenan en un lugar específico dentro de la bodega principal dependiendo del tipo de producto que se trate.</p> <p>El buen almacenamiento de los productos permite al departamento de operaciones cumplir con el objetivo de despachar productos de calidad y hacerlos llegar a su destino final de distribución en las mejores condiciones posibles.</p>					

	VIDRIERÍA LOLITA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
		Página	21	De	40
SISTEMAS DE CONTROL					
<p>Medición del Desempeño Laboral.</p> <p>El sistema actual de medición del desempeño se realiza en forma periódica, cada jefe de área es el encargado de entrevistar a sus colaboradores para obtener información sobre la adaptación del trabajador al clima laboral.</p> <p>Los jefes de cada área entregan al gerente un reporte que indica el resultado obtenido tras la evaluación realizada a los colaboradores.</p> <p>La medición del desempeño aplicada a las actividades de inventario, incluye la evaluación a las siguientes áreas del departamento de operaciones:</p> <p>El departamento comercial, es en donde se realiza todo lo referente a la venta de mercadería, bajo la responsabilidad del jefe de ventas y vendedoras de la Vidriería Lolita, y asistentes de ventas de VIALCONS.</p> <p>El área de bodega, teniendo como único responsable al jefe de bodega, encargado de verificar y comprobar los manejos de almacenamiento de los productos, así como la preparación de los pedidos de venta, coordina la limpieza del área de trabajo, planifica despachos y carga de productos al vehículo distribuidor conservando las mejores condiciones de traslado de la mercadería para evitar pérdidas.</p> <p>Además tiene a cargo el mantenimiento y limpieza de los vehículos distribuidores.</p>					








	VIDRIERÍA LOLITA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
		Página	22	De	40
SISTEMAS DE CONTROL					
<p>El departamento de producción, teniendo como responsable al maestro de planta y con ayuda de sus colaboradores de producción, determina cantidades, materiales, tiempos y recurso humano para realizar trabajos de elaboración y colocación de obras realizadas fuera de la vidriería.</p> <p>El departamento contable dirigido por el contador se encargada de registrar los movimientos monetarios de las operaciones que la empresa realiza.</p>					


	VIDRIERÍA LOLITA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
		Página	21	De	40
TOMA DE INVENTARIOS					
<p>Una vez terminado el mes, el Jefe de Bodega procede a extraer del sistema contable los saldos finales de cada uno de los productos, es decir todas las compras, ventas devoluciones y demás movimientos que se realizaron en el mes, con el reporte que obtiene del sistema, se le entrega a dos auxiliares de despacho quien en supervisión de la auxiliar contable y el jefe de bodega realizan el conteo físico, el cual lo registran en el reporte que obtuvieron del sistema.</p> <p>Terminando el conteo físico de todos los productos, el Jefe de bodega procede a comprobar que los saldos físicos concuerden con los del sistema, dicha conciliación es entregada a Contabilidad quien verifica que los saldos sean reales y correctos con el sistema.</p> <p>En el caso de que se encuentre faltante en uno de los productos, este es descontado del sueldo de las personas que son responsables de la mercadería, es decir se procede a facturar el o los productos faltantes a o as personas que están a cargo. Si por el contrario se encuentra un sobrante se lo ingresa al sistema, como una entrada de productos.</p> <p>Los productos que se llegaran a utilizar para uso de la empresa, se los dará de baja por medio de un formulario llamado Otros Egresos, esto se realizará con la debida autorización del gerente y jefe de bodega,</p> <p>Una vez realizados los ajustes respectivos con los sobrantes y faltantes de mercadería se realizará un reporte de las novedades encontradas y las soluciones que se dieron. Se presentará a la gerencia dentro de los primeros 5 días del mes, el reporte de las novedades junto con el de inventario, debidamente cuadrado en cantidades y valores monetarios.</p>					


	VIDRIERÍA LOLITA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
		Página	21	De	40
SUCURSALES					
<p>El control del inventario en la sucursal se da por medio de notas de entrega y comprobantes de ingreso y egreso que emite el sistema contable.</p> <p>Todo material que ingresa a la sucursal se lo realiza por medio de un comprobante de egreso, que lo realiza el auxiliar de compras, este crea el comprobante en el sistema, el cual tiene una secuencia numérica y lo envía junto con los productos que ha solicitado la sucursal.</p> <p>El comprobante de egreso e ingreso son los únicos documentos autorizados para las entradas y salidas de los diversos productos a la sucursal.</p> <p>La realización del inventario en la sucursal se da de la misma manera que en el almacén principal, la diferencia es la base de datos de donde se obtiene la información, por ser una sucursal solo se toman los datos de todas las notas de entrega que ingresan y salen. El proceso de conteo lo realizan los despachadores en supervisión del jefe de la sucursal.</p> <p>El personal del área de bodega del almacén principal es el responsable de la custodia de toda la mercadería que ingresa a la empresa, debido a que son quienes realizan las compras y reciben los productos.</p>					


	VIDRIERÍA LOLITA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
		Página	23	De	40

SIMBOLOS UTILIZADOS EN UN FLUJOGRAMA

NOMBRE	GRAFICO	SIGNIFICADO
INICIO O TERMINO		Indica el principio o el fin del flujo. Puede ser acción o lugar; además, se usa para indicar una oportunidad administrativa o persona que recibe o proporciona información.
ACTIVIDAD O PROCESO		Describe las funciones que desempeñan las personas involucradas en el procedimiento.
DOCUMENTO		Representa cualquier documento que entre, se utilice, se genere o salga del procedimiento.
DECISIÓN O ALTERNATIVA		Indica un punto dentro del flujo en donde se debe tomar un decisión entre dos o más opciones.
ARCHIVO		Indica que se guarde un documento en forma temporal o permanente.
CONECTOR DE PAGINA		Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.
CONECTOR		Representa una conexión o enlace de una parte de diagrama de flujo con otra parte del mismo."

	<p style="text-align: center;">VIDRIERÍA LOLITA</p>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
		Página	24	De	40
PROCEDIMIENTOS DE LAS OPERACIONES DE INVENTARIO DENTRO DE VIDRIERÍA LOLITA					
<p>COMPRA DE MERCADERIA</p> <p>Descripción:</p> <p>Se describirán las actividades pertinentes para el desarrollo de la compra de productos para la venta.</p> <p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir los procesos o pasos a seguir para realizar la compra de mercadería. • Conocer la cantidad de stock de los diversos productos, para preparar correctamente el pedido de compras. • Obtener precios competitivos de los productos acorde al mercado. • Mantener un adecuado registro de todos los productos que adquiere la empresa. 					

	VIDRIERÍA LOLITA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
		Página	25	De	40
PROCEDIMIENTOS DE LAS OPERACIONES DE INVENTARIO DENTRO DE VIDRIERÍA LOLITA					
<p>Actividades.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El jefe de bodega revisa la existencia de la mercadería por medio de la información que le proporciona el sistema. 2. El jefe de Bodega procede a realizar el registro de pedido de compra basándose con la existencia, el mismo que se debe hacer llegar a los diferentes proveedores por vía telefónica o correo. 3. El jefe de Bodega debe cotizar precios para determinar cuál es la mejor opción de compra de los diferentes proveedores. 4. Una vez seleccionado el proveedor, el jefe de Bodega realiza el pedido del producto por vía telefónica o correo electrónico. 5. Cuando llega la mercadería, es recibida por el auxiliar de bodega el cual con la factura de compra que le entrega el proveedor, revisa que todo el pedido este completo y en perfecto estado. 6. La factura de compra es entregada al jefe de bodega quien es responsable de ingresarla al sistema y enviarla a contabilidad para el respectivo pago. 7. En contabilidad el auxiliar revisa la factura y procede a realizar las retenciones respectivas para luego emitir el cheque. 					

	VIDRIERÍA LOLITA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
		Página	26	De	40
PROCEDIMIENTOS DE LAS OPERACIONES DE INVENTARIO DENTRO DE VIDRIERÍA LOLITA					
<p>8. El cheque es enviado a gerencia junto con la factura, retención y comprobante de egreso para que sea firmado.</p> <p>9. El gerente devuelve el cheque y documentación a contabilidad, en donde se registra el pago y archiva el comprobante de egreso. El cheque permanece en contabilidad hasta que sea retirado por el proveedor.</p>					

	VIDRIERÍA LOLITA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
		Página	27	De	40


**PROCEDIMIENTOS DE LAS OPERACIONES DE INVENTARIO DENTRO DE VIDRIERÍA
LOLITA**


GRAFICO N° 23


FLUJOGRAMA

PROCEDIMIENTO PARA LA COMPRA MERCADERIA

Pasos	Actividades	Jefe de Bodega	Auxiliar de Bodega	Auxiliar Contable	Gerencia
1	El jefe de bodega revisa la existencia de la mercadería por medio de la información que le proporciona el sistema.	1			
2	Se procede a realizar el registro de pedido de compra, el mismo que se debe hacer llegar a los diferentes proveedores por vía telefónica o correo.	2			
3	Se cotiza precios para determinar cuál es la mejor opción de compra de los diferentes proveedores.	3			
4	Una vez seleccionado el proveedor, por vía telefónica o correo electrónico, se establece forma de pago y tiempo de entrega del producto.	4			
5	Cuando llega la mercadería a Bodega, es recibida por el auxiliar de bodega el cual con la factura de compra que le entrega el proveedor, revisa que todo el pedido este completo y en perfecto estado.		5		
6	La factura de compra es entregada al jefe de bodega quien es responsable de ingresarla al sistema y enviarla a contabilidad para el respectivo pago.	6			
7	En contabilidad el auxiliar revisa la factura y procede a realizar las retenciones respectivas para luego emitir el cheque			7	
8	El cheque es enviado a gerencia junto con la factura, retención y comprobante de egreso para que sea firmado.				8
9	El gerente devuelve el cheque y documentación a contabilidad, en donde se registra el pago y archiva el comprobante de egreso. El cheque permanece en contabilidad hasta que sea retirado por el proveedor			10	

	VIDRIERÍA LOLITA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
		Página	28	De	40
PROCEDIMIENTOS DE LAS OPERACIONES DE INVENTARIO DENTRO DE VIDRIERÍA LOLITA					
DEVOLUCION EN COMPRAS					
Descripción:					
Se detallaran todos los pasos para realizar una devolución de mercadería al proveedor.					
Objetivo:					
<ul style="list-style-type: none"> • Definir los procedimientos correctos a seguir por parte del personal de bodega, para realizar una adecuada devolución del producto al proveedor, en el tiempo y lugar necesario. • Conocer toda aquella mercadería comprada que es devuelta al proveedor por inconformidad del estado en que se encuentre el producto o por no pertenecer al pedido realizado. 					

	VIDRIERÍA LOLITA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
		Página	29	De	40
PROCEDIMIENTOS DE LAS OPERACIONES DE INVENTARIO DENTRO DE VIDRIERÍA LOLITA					
<p>Actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El auxiliar de bodega mientras va recibiendo la mercadería identifica los productos que se van a devolver al proveedor. 2. El jefe y el auxiliar de bodega verifican y cuantifican los productos a devolverse. 3. El jefe de bodega comunica al proveedor de la mercadería que va a ser devuelta, para que se le emita a la empresa la nota de crédito respectiva. 4. El jefe de bodega determina la devolución de mercadería bajo el concepto detallado en la política, si se trata de devolución de vidrio y aluminio o productos de volúmenes altos que requieren tiempo para cuantificarlos. 5. El chofer debe dejar la mercadería a devolver en la cooperativa de encomiendas, en donde recibirá una guía de remisión la misma que es entregada al jefe de bodega. 6. El jefe de bodega comunica al proveedor el número de guía de remisión y cooperativa de encomienda en la cual fue enviada la mercadería, para que el proveedor realice el debido retiro y a su vez nos remita la nota de crédito respectiva. 					

	VIDRIERÍA LOLITA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
		Página	30	De	40
PROCEDIMIENTOS DE LAS OPERACIONES DE INVENTARIO DENTRO DE VIDRIERÍA LOLITA					
<p>7. El jefe de bodega registra la nota crédito en el sistema y entrega al departamento contable.</p> <p>8. Contabilidad archiva la nota de crédito luego de la respectiva revisión.</p> <p>La devolución en compras debe ser realizada en un plazo no mayor a tres días de recibida la mercadería en la empresa.</p>					

	VIDRIERÍA LOLITA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
		Página	31	De	40


**PROCEDIMIENTOS DE LAS OPERACIONES DE INVENTARIO DENTRO DE VIDRIERÍA
LOLITA**


GRAFICO N° 24

FLUJOGRAMA

PROCEDIMIENTO DE LA DEVOLUCIÓN EN COMPRAS

Pasos	Actividades	Jefe de Bodega	Auxiliares de Bodega	Auxiliar Contable	Externo
1	El auxiliar de bodega mientras va recibiendo la mercadería identifica los productos que se van a devolver al proveedor.		1		
2	El jefe y el auxiliar de bodega verifican y cuantifican los productos a devolverse.	2			
3	El jefe de bodega comunica al proveedor de la mercadería que va a ser devuelta, para que se le emita a la empresa la nota de crédito respectiva.				3
4	El jefe de bodega determina la devolución de mercadería bajo el concepto detallado en la política, si se trata de devolución de vidrio y aluminio o productos de volúmenes altos que requieren tiempo para cuantificarlos.	4			
5	El chofer debe dejar la mercadería a devolver en la cooperativa de encomiendas, en donde recibirá una guía de remisión la misma que es entregada al jefe de bodega.		5		
6	El jefe de bodega comunica al proveedor el número de guía de remisión y cooperativa de encomienda en la cual fue enviada la mercadería, para que el proveedor realice el debido retiro y a su vez nos remita la nota de crédito respectiva.	6			
7	El jefe de bodega registra la nota crédito en el sistema y entrega al departamento contable.			7	
8	Contabilidad archiva la nota de crédito luego de la respectiva revisión			8	

	VIDRIERÍA LOLITA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
		Página	32	De	40
PROCEDIMIENTOS DE LAS OPERACIONES DE INVENTARIO DENTRO DE VIDRIERÍA LOLITA					
<p style="text-align: center;">VENTAS</p> <p>Descripción:</p> <p>Se describirá el proceso a seguir para realizar una venta.</p> <p>Objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir los procedimientos para desarrollar de manera eficiente una venta. • Alcanzar la meta de ventas mensuales propuestas por Gerencia • Ampliar la imagen de la empresa dentro del sector comercial. <p>Actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El cliente llega al almacén a realizar un pedido en donde el vendedor muy cordialmente lo atiende, indicándole los diversos productos y precios. 2. Una vez establecido el pedido del cliente, el vendedor procede a facturar la venta. 					


	VIDRIERÍA LOLITA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
		Página	33	De	40
PROCEDIMIENTOS DE LAS OPERACIONES DE INVENTARIO DENTRO DE VIDRIERÍA LOLITA					
<ol style="list-style-type: none"> 3. Si la venta es de contado, el cliente se acerca a caja a cancelar la factura, en donde la cajera le entrega la factura original y una copia. La copia de la factura es para que al cliente le despachen la venta realizada. 4. Si la venta es a crédito el jefe de ventas examina el historial de compras del cliente y revisa que éste no tenga deudas vencidas, en caso de tenerlas se procede al cobro. 5. El cliente se dirige al área de despachos donde entrega la copia de la factura a los auxiliares quienes le despachan los productos de acuerdo al comprobante de venta. 6. Al final del día el jefe de ventas emite un reporte del sistema donde se cuadra los valores versus el efectivo que se encuentra en la caja. Luego del cuadro del efectivo, la cajera procede a preparar las papeletas de depósito según el reporte de caja. 7. El reporte de ventas del sistema y el cuadro de efectivo se lo envía a contabilidad junto con las papeletas y el efectivo o cheques a depositar. 8. Contabilidad entrega al gerente para que este realice el depósito en el banco y cuenta de la empresa. 9. El gerente entrega a contabilidad los comprobantes de depósitos los cuales son anexados con el reporte de venta respectivo. 					


	<h1>VIDRIERÍA LOLITA</h1>	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
		Página	34	De	40

**PROCEDIMIENTOS DE LAS OPERACIONES DE INVENTARIO DENTRO DE VIDRIERÍA
LOLITA**

**GRAFICO N° 25
FLUJOGRAMA
PROCEDIMIENTO DE VENTAS**

Pasos	Actividades	Ventas	Cliente	Despacho	Contabilidad	Gerente
1	El cliente es atendido por un vendedor	1				
2	Una vez establecido el pedido del cliente, el vendedor procede a facturar la venta.	2				
3	La cajera entrega al cliente la factura original y una copia. La copia de la factura es para que al cliente le despachen la venta realizada.		3			
4	Si la venta es a crédito el jefe de ventas examina el historial de compras del cliente y revisa que éste no tenga deudas vencidas, en caso de tenerlas se procede al cobro.	4				
5	El cliente se dirige al área de despachos donde entrega la copia de la factura a los auxiliares quienes le despachan los productos de acuerdo al comprobante de venta.			5		
6	Luego del cuadro del efectivo, la cajera procede a preparar las papeletas de depósito según el reporte de caja.	6				
7	El reporte de ventas del sistema y el cuadro de efectivo se lo envía a contabilidad junto con las papeletas y el efectivo o cheques a depositar.				7	
8	Contabilidad entrega al gerente para que este realice el depósito en el banco y cuenta de la empresa.					8
9	El gerente entrega a contabilidad los comprobantes de depósitos los cuales son anexados con el reporte de venta respectivo.					9

	VIDRIERÍA LOLITA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
		Página	35	De	40
PROCEDIMIENTOS DE LAS OPERACIONES DE INVENTARIO DENTRO DE VIDRIERÍA LOLITA					
DEVOLUCION EN VENTAS					
Descripción:					
Se describirá el proceso a seguir para realizar una devolución en ventas.					
Objetivo:					
<ul style="list-style-type: none"> • Definir los procedimientos que se utilizaran paso a paso para desarrollar una devolución de venta • Registrar los reintrosos por devoluciones del producto por parte del cliente. • Conocer las causas de las devoluciones, para aplicar medidas correctivas. 					
Actividades:					
<ol style="list-style-type: none"> 1. El personal de la bodega, recibe el producto devuelto por los clientes, quienes realizan el conteo y verificación del estado de la mercadería que regresará a la empresa. El jefe de bodega comunica a ventas que la mercadería esta correcta. 					

	VIDRIERÍA LOLITA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
		Página	36	De	40
PROCEDIMIENTOS DE LAS OPERACIONES DE INVENTARIO DENTRO DE VIDRIERÍA LOLITA					
<p>2. En ventas se realiza en el sistema la nota de crédito, en donde se le da la original al cliente, una copia para contabilidad y la segunda copia se envía a bodega con los productos a devolver.</p> <p>3. El auxiliar de bodega recibe la nota de crédito junto con los productos que se van a reingresar, los cuales deben ser colocados en el lugar respectivo de la bodega.</p> <p>4. La nota de crédito es ingresada al sistema contable y se procede a archivarla, esta actividad la realiza el auxiliar de bodega.</p>					

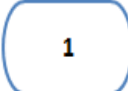
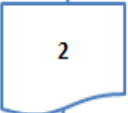
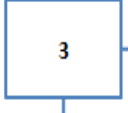
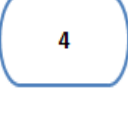
	VIDRIERÍA LOLITA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
		Página	37	De	40


**PROCEDIMIENTOS DE LAS OPERACIONES DE INVENTARIO DENTRO DE VIDRIERÍA
LOLITA**


GRAFICO N° 26


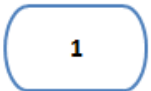


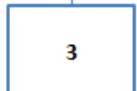

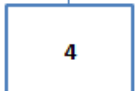

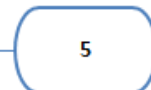

FLUJOGRAMA

PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCION EN VENTAS

Pasos	Actividades	Bodega	Ventas	Contabilidad
1	Bodega, recibe el producto devuelto por los clientes, quienes realizan el conteo y verificación del estado de la mercadería que regresará a la empresa.			
2	En ventas se realiza en el sistema la nota de crédito, en donde se le da la original al cliente, una copia para contabilidad y la segunda copia se envía a bodega con los productos a devolver.			
3	El auxiliar de bodega recibe la nota de crédito junto con los productos que se van a reingresar, los cuales deben ser colocados en el lugar respectivo de la bodega.			
4	La nota de crédito es ingresada al sistema contable y se procede a archivarla, esta actividad la realiza el auxiliar de bodega.			

	VIDRIERÍA LOLITA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
		Página	38	De	40
PROCEDIMIENTOS DE LAS OPERACIONES DE INVENTARIO DENTRO DE VIDRIERÍA LOLITA					
<p style="text-align: center;">DESPACHO DE ARTICULOS PARA LA VENTA</p> <p>Descripción:</p> <p>Se describirá el proceso que se tiene que llevar a cabo para despachar al cliente la mercadería vendida.</p> <p>Objetivo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definir los procedimientos que se utilizaran paso a paso para despachar de forma correcta y ordenada los productos desde la bodega hasta la entrega del producto al cliente. • Evitar deficiencias y errores en el proceso de salida de la mercadería. • Disminuir tiempos de entrega de los productos. <p>Actividades:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El comprobante de venta llega al área de despachos. 2. El jefe de bodega la recibe y identifica cual es la mercadería a entregar. 3. Una vez identificado el tipo de mercadería (vidrio, aluminio, accesorios varios), indica a los auxiliares de despachos los productos a entregar. 					

	VIDRIERÍA LOLITA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
		Página	39	De	40
PROCEDIMIENTOS DE LAS OPERACIONES DE INVENTARIO DENTRO DE VIDRIERÍA LOLITA					
<p>4. Una vez preparado todo el pedido de la factura de venta, el jefe de bodega junto con el auxiliar cuantifican y revisan que la mercadería a entregar este en correctas condiciones.</p> <p>5. Se procede a despachar la mercadería que ha sido verificada en el vehículo de la empresa para su posterior entrega al cliente.</p>					

	VIDRIERÍA LOLITA	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS			
		Página	40	De	40
PROCEDIMIENTOS DE LAS OPERACIONES DE INVENTARIO DENTRO DE VIDRIERÍA LOLITA					
<p style="text-align: center;">GRAFICO N° 27</p> <p style="text-align: center;">FLUJOGRAMA</p> <p style="text-align: center;">PROCEDIMIENTO DE DESPACHOS DE ARTICULOS PARA LA VENTA</p>					
Pasos	Actividades	Bodega	Despachos		
1	El comprobante de venta llega al área de despachos.				
2	El jefe de bodega la recibe y identifica cual es la mercadería a entregar.				
3	Una vez identificado el tipo de mercadería, indica a los auxiliares de despachos los productos a entregar.				
4	Preparado todo el pedido , el jefe de bodega junto con el auxiliar cuantifican y revisan que la mercadería a entregar este en correctas condiciones.				
5	Se procede a despachar la mercadería para su posterior entrega al cliente.				
					

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones.

1. Por medio del estudio realizado se pudo determinar que el manejo entradas y salidas de los inventarios dentro de Vidriería Lolita, no cuenta con políticas, ni procedimientos internos que precisen las actividades a desarrollar en cada una de las fases del manejo de inventarios.
2. Se observó que el todo personal no tiene una noción general del proceso en lo que se refiere al manejo que se le da a los inventarios, cada departamento se limita a realizar las actividades de su área en base a conocimientos empíricos.
3. La empresa no utiliza los formatos adecuados para el control y manejo de la mercadería existente en la empresa.
4. Se revisó en los reportes de meses anteriores que existe mercadería faltante y sobrante en los conteos físicos mensuales, lo que nos permite concluir que por no existir un correcto control en las actividades operativas de la empresa, se está originando la pérdida de la mercadería.

5.2. Recomendaciones.

- 1.** Aplicar el presente manual de procedimientos para el control de inventarios con la finalidad de obtener una mejor organización en cuanto a las políticas y procedimientos internos, de tal manera que la empresa elimine las deficiencias encontradas.

- 2.** Realizar una inducción a todo el personal de la empresa, con todo lo relacionado al proceso interno de distribución de los productos, es decir, empezando desde la venta hasta terminar con el despacho de la mercadería al cliente, obteniendo una mayor eficiencia en la ejecución de las operaciones.

- 3.** Aplicar los formatos establecidos que ya mantiene la empresa, con el fin de establecer responsabilidades en cada una de las áreas en las que intervenga el manejo de los inventarios, obteniendo un mejor control y desarrollo en los procedimientos,

- 4.** Cumplir cada uno de los procesos con respecto al manejo de mercaderías y funciones del personal que propone este manual, con la finalidad de que al momento de realizar la toma de inventarios no existan inconsistencias como faltantes en los productos.

BIBLIOGRAFIA

1. ZAPATA, Sánchez, Pedro. (2002), Contabilidad General, Cuarta Edición, McGraw-Hill, Colombia.
2. FREDERICK, Hiller. (1986), Introducción a la investigación de operaciones, Stanford, editorial Holden Day, 3ra. Edición.
3. ROJAS, Demóstenes. (1982), ABC de la Contabilidad, Bogotá – Colombia, 5ta edición, editorial Mc Graw Hill Latinoamericana.
4. SARMIENTO, R., Rubén. (2005), Contabilidad de Costos, Quito – Ecuador, 1era Edición, Editorial Voluntad.
5. BODIE, ZVI y Mertón, Robert. (2003), Finanzas, Primera Edición, Prentice-Hall, México.
6. CHIRIBOGA, Rosales, Alberto. (2005), Diccionario Técnico Financiero Ecuatoriano, Quito-Ecuador.
7. HALL, R., y Lieberman M. (2003), Economía Principios y Aplicaciones, Segunda Edición, España.
8. HARRISON, J., y Carón J. (2002), Fundamentos de la Dirección Estratégica, Segunda Edición, Madrid-España.
9. MONCHON, Morcillo, Francisco. (2001), Principios de Economía, Segunda Edición, McGraw-Hill, España.
10. ROBBINS, Stephen y Coulter, Mary. (2000), Administración, Sexta Edición, Prentice-Hall, México.

11. ROMO, Loyola, John. (2003), Manual de Derecho Empresarial, Quito-Ecuador.
12. GOXENS, A., Enciclopedia Práctica de la Contabilidad, Edición Ramón Sort, Editorial Océano, España.
13. PAUCAR TOSCANO JOHANNA MARIBEL. Modelo de Control Interno Aplicado a la Adquisición y Manejo de Inventario para la empresa de Repuestos Automotrices Japan Auto, 2006, Santo Domingo de los Colorados – Ecuador.
14. CLOSTRE, G. Eduardo y otros. (1997), Auditoria III Control Interno Áreas Especificas de Implantación, Procedimiento y Control, Editorial Cultural, Madrid – España.
15. BOLAÑO, A., Cesar y otros. (1981), Contabilidad Comercial, Editorial Norma, Bogotá – Colombia.
16. HORNGREN, Charles y otros. (1991), Contabilidad, México, 1era. edición, Editorial Prentice Hall.
17. Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC).
18. Normas Internacionales de Contabilidad (NIC).
19. www.gestiopolis.com/canales7/mkt/administracion-definicion-de-empresa-y-su-clasificacion.htm
20. www.monografias.com/trabajos31/administracion-pymes/administracion-pymes.shtml
21. www.degerencia.com/articulo/los_cinco_componentes_del_control_interno
22. www.mercadotendencias.com/informe-coso-definicion-de-control-interno

23. www.monografias.com/trabajos37/control-interno/control-interno.shtml
24. www.buenastareas.com/ensayos/Concepto-De-Los-Inventarios/162244.html
25. www.eumed.net/cursecon/dic/index.htm
26. www.economia48.com/spa/d/inventario-de-seguridad/inventario-de-seguridad.htm
27. www.wikiteka.com/apuntes/empresariales-8
28. www.mailxmail.com/curso-concepto-logistica/costos-inventario
29. www.wikipedia.org/wiki/Manual_de_procedimientos
30. www.scribd.com/doc/3851996/Control-de-Inventario

GLOSARIO

Cuenta por pagar: Cantidad que se adeuda al proveedor por motivo de la mercadería comprada para la venta.

Descargar: Acción de bajar producto del vehículo proveedor, éste vehículo puede pertenecer al proveedor o bien a Vidriería Lolita.

Embarque: Pedido de compra, que contiene varios productos por proveedor.

Factura de compra: Documento contable que detalla el producto que se compra, indicando la cantidad, precio y otros datos importantes.

Abastecimiento: Permite conocer el nivel mínimo de inventario que debe existir en bodega principal, además de indicar la cantidad de producto que debe requerirse para la compra, con el fin de que la bodega principal no se encuentre desproveída de producto para ser despachado.

Montacargas: Vehículo para transportar y elevar cajas con vidrio. Se utiliza normalmente para transportar el producto que se descarga del vehículo proveedor hacia su lugar de almacenamiento (rack correspondiente).

Orden de compra: Documento que contiene detalles sobre el tipo, cantidad y costo del producto que se requiere comprar.

Pallet: Plataforma o bandeja construida de tablas, donde se apila la carga que posteriormente se habrá de transportar. Su objeto primordial es facilitar la agrupación de cargas fraccionadas y su correspondiente manipulación y estiba.

Rack: Estante o anaquel donde se almacenan los productos dentro de la bodega.

Caballote: Mueble de madera o hierro que sirve para apoyar planchas o cajas con vidrio.

Cargar: Acción de llevar e introducir producto en los vehículos distribuidores.

Conteo a Ciegas: Recuento y verificación de la cantidad y tipo de producto que se esté recibiendo, registrando éstos datos en el documento respectivo. El conteo a ciegas se realiza sin tener conocimiento previo del producto que se está recibiendo.

Venta facturada: Conjunto de pedidos de ventas que ya están facturados en el sistema.

Territorio: Región geográfica específica hacia donde se distribuyen los pedidos de venta.

ANEXOS

ANEXO # 1**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE VIDRIERÍA LOLITA**

Señores de favor solicito a ustedes se sirvan responder las siguientes preguntas acerca del control de inventarios, las mismas que me servirán de soporte para realizar mi tesis sobre la elaboración de un manual de procedimientos, requisito previo que necesito para obtener mi título en Ingeniería en Finanzas y Auditoría.

De manera muy especial pido responder con la mayor honestidad posible.

1.- ¿En el desarrollo del conteo físico de los inventarios se utilizan formularios para el chequeo y registro de los mismos?

Si ()

No ()

2.- ¿La empresa cuenta con registros actualizados de la mercadería disponible para la venta?

Si ()

No ()

3.- ¿Qué tipo de registros lleva la empresa?

Conteo físico ()

Sistema Computarizado ()

Kardex ()

4.- ¿La empresa realiza conteos físicos del inventario?

Si ()

No ()

5.- ¿La empresa cada qué tiempo realiza conteos físicos del inventario?

Mensual ()

Trimestral ()

Anual ()

6.- ¿La empresa como valora los inventarios?

Al Costo ()

Método P.E.P.S. ()

Método U.E.P.S. ()

Método Promedio ()

7.- ¿La empresa cuenta con sistemas computarizados para llevar el registro y control del inventario?

Si ()

No ()

8.- ¿Qué solución le da Ud. a un cliente cuando le hace un reclamo por fallas en un producto?

Reposición ()

Devolución de Dinero ()

Otro. ()

Especifique.....

9.- ¿Cómo considera el manejo de los inventarios?

Excelente ()

Bueno ()

Regular ()

Deficiente ()

ANEXO # 2**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE VIDRIERÍA LOLITA**

Señor de favor solicito a usted se sirva responder las siguientes preguntas acerca del control de inventarios, las mismas que me servirán de soporte para realizar mi tesis sobre la elaboración de un manual de procedimientos, requisito previo que necesito para obtener mi título en Ingeniería en Finanzas y Auditoría. De manera muy especial pido responder con la mayor honestidad posible.

1.- ¿Alguna vez fue olvidado su pedido por la persona a cargo?

Si ()

No ()

2.- ¿Cuánto es el tiempo que tarda un pedido en llegar a su empresa?

El mismo día ()

Al día siguiente ()

Otro ()

Especifique.....

3.- ¿Cómo califica el desempeño del personal, con respecto a los despachos de su pedido de mercaderías?

Excelente ()

Bueno ()

Regular ()

Deficiente ()

4.- ¿Qué cree Ud. que la hace falta al personal en la atención que le brinda al cliente?

Capacitación ()

Cordialidad ()

Agilidad ()

5.- ¿Cómo se siente Ud. con los despachos de mercadería que la empresa le brinda?

Conforme ())

Poco Conforme ())

Inconforme ())

Porqué?.....

ANEXO # 3**ENCUESTA DIRIGIDA A LA COMPETENCIA**

Señor de favor solicito a usted se sirva responder las siguientes preguntas, las mismas que me servirán de soporte para realizar mi tesis sobre la elaboración de un manual de procedimientos aplicado a los inventarios, requisito previo que necesito para obtener mi título en Ingeniería en Finanzas y Auditoría. De manera muy especial pido responder con la mayor honestidad posible.

1.- ¿Su empresa cuenta con un sistema de control aplicado a los inventarios?

Si ()

No ()

2.- ¿De qué manera controla los inventarios?

Manual ()

Computarizada ()

Mixta ()

3.- ¿Su empresa realiza conteo físico de las mercaderías?

Si ()

No ()

4.- ¿Cada qué tiempo se realiza conteo físico de mercaderías?

Mensual ()

Trimestral ()

Semestral ()

Anual ()

5.- ¿Ofrece garantías a su cliente por el producto que vende?

Si ()

No ()

6.- ¿Qué solución le da Ud. a un cliente cuando le hace un reclamo por fallas en un producto?

Reposición ()

Devolución de Dinero ()

Otro ()

ANEXO # 4**ENTREVISTA DIRIGIDA AL DUEÑO DE VIDRIERÍA LOLITA**

1.- ¿Su empresa cuenta con una manual o guía aplicada al área de inventarios?

Si ()

No ()

2.- ¿Le gustaría tener un manual de procedimientos aplicado a los inventarios?

Si ()

No ()

3.- ¿La empresa controla los inventarios?

Si ()

No ()

4.- ¿Cómo controla los inventarios?

Conteo físico ()

Sistema Computarizado ()

Kardex ()

Otros ()

Especifique.....

5.- ¿Cada qué tiempo controla los inventarios?

Mensual ()

Trimestral ()

Semestral ()

Anual ()

6.- ¿Dentro de su empresa tiene un departamento o personas específicas encargadas de realizar el inventario?

Si ()

No ()

7.- ¿El departamento o personas de esta área tienen las herramientas necesarias para controlar y realizar los inventarios?

Si ()

No ()

8.- ¿Los pedidos que le despachan sus proveedores son en cantidades y tiempo acordado?

Si ()

No ()

9.- ¿Capacita al personal adecuadamente con respecto al manejo de las mercaderías?

Si ()

No ()

10.- ¿Cada qué tiempo los capacita?

Mensual ()

Trimestral ()

Semestral ()

Anual ()

ANEXO # 5

FACTURA DE COMPRA

MEDINCO
INDUSTRIAL COMERCIAL
SOCIEDAD COLECTIVA CIVIL

RUC: 1791421345001
FACTURA SERIE: 001-001 **0040859**
AUTORIZACION N°: 1109158637
FECHA DE AUTORIZACION: 13/01/11

Dirección: Calle Galo Molina 511-204 y Calle 10th. Teléfonos: 2650-944 2658-685 2649-618 2649-619 Telefax: 2649-620 Quito Ecuador
e-mail: medinco2006@yahoo.com.mx

Cliente: **VIDRIERIA LOLITA** V110
Dirección: **AV. CHONE Y J. BORTALVO**
Ciudad: **STO. DOMINGO** 7004596 RUC: **1706719448001**

Fecha: **14 ABR 2011**
Vendedor: **6**
Nota: **14 MAY 2011**

CANTIDAD	CODIGO	DESCRIPCION	PRECIO UNITARIO	VALOR TOTAL
12	10690	SILICON ABRO ESTRUCTURAL NEGRO	0.00	0.00
12	10690	SILICON ABRO ESTRUCTURAL NEGRO	8.43	101.16
15	10675	SILICON 1200 BRONCE ABRO	2.73	40.95

DESPECHADO 14 ABR 2011

Subtotal: 142.11
IVA: 17.06
TOTAL: 159.16

Observaciones: **12x3**

ANEXO # 6

FACTURA DE VENTA

GOMEZ GOMEZ EDWIN PATRICIO
FISCALIA DE COMERCIO EXTERNO Y REGISTRO
RUC: 1706719448001
0029951
Autorización S.R.L. 11090220055

CLIENTE: EMPRESA **CEBOTECH S.A. C.A.** FECHA: 14/04/2011
CUBIC: **1706719448001** TEL: **26510577** VEHIC: **00000000000000000000**
DIRECCION: **AV. CHONE Y J. BORTALVO** QUA DE PERMISO: **ABCO**
INDICADOR: **1706719448001** TELEFONO: **00000000000000000000**

OBLIGADO A LLEVAR CONTABILIDAD

CODIGO	PRODUCTO	CANT.	VALOR UNITARIO	TOTAL
17221640	TUBO FM MALAYO 1 1/2 840	1	13.597	77.89
17221640	TUBO MF MALAYO 1 1/2 840	6	16.582	92.91

1. Deben hacer recibos a su entrega y en lugar de recibos, la mercadería emitida en esta factura, según las condiciones y el precio que figura en la misma, y aceptar pagar las mercancías por ellas autorizadas por la ley en caso de recibir en los lugares respectivos.


2. Debe y pagará a la Fecha de su vencimiento a EDWIN PATRICIO GOMEZ GOMEZ la cantidad de esta factura.

La mercadería, según su cantidad y tiempo del plazo 150 días después de la emisión.

Subtotal: 170.80
DESCUENTO: 0.00
I.V.A.: 7.00
TOTAL I.V.A.: 177.80

ANEXO # 7

ORDEN DE COMPRA

		GOMEZ GOMEZ EDWIN PATRICIO DIRECCION: AV. CHONE KM. 1 Y JUAN MONTALVO TELFS: 3700 - 495 FAX: 3700 - 496 SANTO DOMINGO - ECUADOR								
		ORDEN DE COMPRA N° _____								
Proveedor:									
R.U.C.:									
Dirección:									
Ciudad:	Telf.:								
		<table border="1"> <tr> <th colspan="3">FECHA DE ORDEN</th> </tr> <tr> <td>Día</td> <td>Mes</td> <td>Año</td> </tr> </table>			FECHA DE ORDEN			Día	Mes	Año
FECHA DE ORDEN										
Día	Mes	Año								
Fecha de entrega		Condiciones de pago	30 días	60 días	90 días	Firma autorizada				
CANT.	DESCRIPCION	% DSCTO	V. UNITARIO	V. TOTAL						
			TOTAL \$							
Comentarios:										
Nombre y Firma de quién recibe:										

ANEXO # 8

NOTA DE CREDITO

		GOMEZ GOMEZ EDWIN PATRICIO DIR.: AV. CHONE KM. 1 Y JUAN MONTALVO TELFS: 3700 - 495 FAX: 3700 - 496 SANTO DOMINGO - ECUADOR		
		NOTA DE CREDITO N° _____		
DEVOLUCION DE MERCADERÍA VENDIDA				
Nombre o Razon Social:	R.U.C o C.I.:	
Dirección:	Teléfono:	
Documento que modifica:	Vendedor:	
DESCRIPCION	CANT.	PRECIO	TOTAL	
Elaborado por:	Firma Autorizada:	SUBTOTAL		
		IVA 12 %		
		TOTAL		

ANEXO # 9

OTROS INGRESOS

VIDRIERIA LOLITA2 2011 Bodega#2 VIA CHONE KM1 PAG 1
07/28/2011

OTROS INGRESOS No. 000060

Entra Bodega : BOD2 V.LOLITA CHONE. Fecha : 28/JUL/2011
Observaciones : NE#000000

CODIGO	DESCRIPCION	UND	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL		
1182520640C	VERTICAL BLANCO CERR. ECON.	UND	2	8.64	17.29		
ELABORADO				REVISADO	BODEGA	TOTAL	17.29

ANEXO # 10

OTROS EGRESOS

VIDRIERIA LOLITA2 2011 Bodega#2 VIA CHONE Km1 PAG 1
14/07/2011

OTROS EGRESOS No. 000145

Bodega : BOD2 V.LOLITA CHONE. Fecha : 14/JUL/2011
Observaciones : SR FELIX BEENAL

CODIGO	DESCRIPCION	UND	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL		
6 P4	PISTOLA CROMADO PARA SILICON	UND	1				
ELABORADO				REVISADO	BODEGA	TOTAL	

ANEXO # 11

ATENCION AL CLIENTE - FACTURACION



ANEXO # 12

ATENCION AL CLIENTE – ÁREA DE DESPACHOS



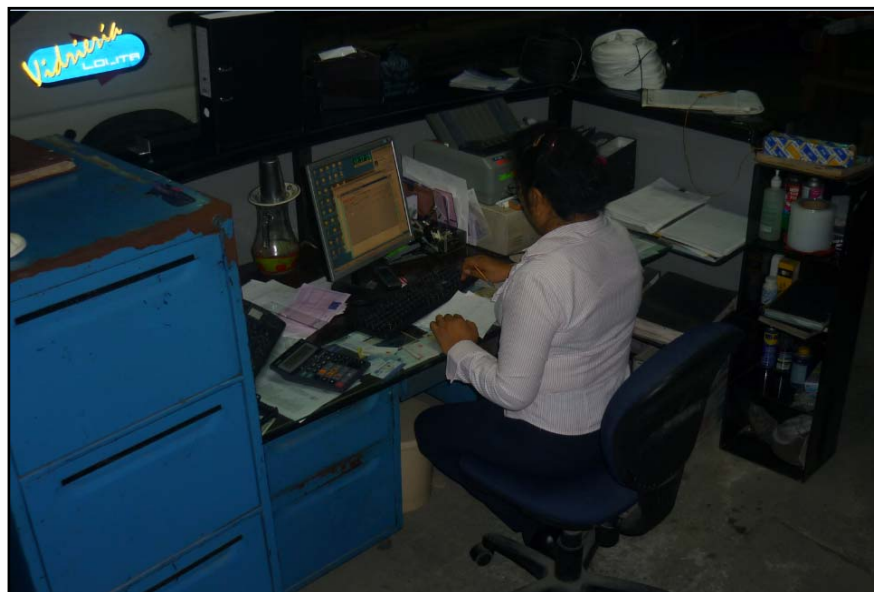
ANEXO # 13

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD



ANEXO # 14

OFICINA DE JEFE DE BODEGA



ANEXO # 15
BODEGA DE DISTRIBUCION
VIDRIO



ANEXO # 16
BODEGA DE DISTRIBUCION
ALUMINIO



ANEXO # 17
BODEGA DE DISTRIBUCION
ACCESORIOS



ANEXO # 18
VIALCONS



ANEXO # 19

VIALCONS



ANEXO # 20

TRANSPORTE

