

Instituto Tecnológico de Costa Rica

Sede Regional San Carlos

Escuela de Administración de empresas

Práctica Profesional para optar por el grado de Bachiller en
Administración de Empresas

**Auditoría de Inventario y Manual de Procedimientos de
Inventario en Supermercado MM**

TEC | Tecnológico
de Costa Rica



Elaborado por:

Agnes Jiménez Giraudy

Profesora asesora:

Martha Mora





“Saber no es suficiente, debemos aplicar.

Desear no es suficiente, debemos hacer.”

Johann W. Von Goethe



Dedicatoria

Este proyecto representa la culminación de una etapa más en la vida, hacia un camino de independencia y profesionalismo, por el cual mi familia se ha esforzado, superado obstáculos y ayudado mutuamente, con el fin de que mi persona goce, aproveche y disfrute con valores y ética esta etapa que prosigue.

Esta es la razón por la que dedico especialmente este trabajo a mi mamá, abuela y hermano. Ellos han estado presentes en mi vida, para levantarme cuando caigo, hacerme ver errores, y felicitarme si lo merezco.

Le agradezco profundamente a mi mamá y a mi abuela el haber hecho lo posible por mi permanencia en este centro universitario.

Centro universitario que me permitió conocer amigos (as) y vivir diferentes momentos: traspasadas realizando trabajos o estudiando, momentos de soporte, instantes de tristeza, minutos de alegría y recuerdos para la eternidad. Muchas gracias por esos momentos, favores, y consejos a: Marianela Castrillo, Irene Rodríguez, Gina Chacón, Milena Arce, Oscar Rojas y Fabián Madrigal.

Para terminar quiero hacer dedicatoria al profesor Oscar Córdoba, por las oportunidades brindadas, los consejos y las ayudas múltiples en estos años de carrera.



Agradecimientos

Agradezco profundamente a don Minor Quesada Sancho, por la oportunidad de realizar la practica en el supermercado MM, así mismo a la profesora asesora Martha Mora, por las horas que me dedicó para este proyecto y los consejos brindados.

A mis compañeros por todas las ayudas, explicaciones, almuerzos y conversaciones.

Así mismo agradezco a los profesores que siempre dedicaron tiempo y esfuerzos en sus lecciones y horas de atención.



Resumen

El presente trabajo se basa en una auditoría de inventarios y un Manual de Procedimientos de Inventarios para el Supermercado MM

La Auditoria de inventarios evalúa aspectos como inventario en bodega, en supermercado, recibimiento de producto, pedidos, ventas, anulación de facturas, alimentos perecederos, entre otros aspectos; mediante cuestionarios a diferentes colaboradores y la toma de evidencia, sea esta fotos o entrevistas. Por este medio se pretende dar a conocer aspectos que dificulten un desarrollo adecuado de esta área, con el objetivo de aplicar recomendaciones.

El manual de procedimientos busca ser una guía para diferentes colaboradores en algunos procedimientos de inventarios. Para complementar los manuales se proponen documentos para mantener un control interno.

El proyecto pretende que tanto la auditoría como el Manual de procedimientos de inventarios, sean instrumentos que ayuden a la mejora continua de inventarios en Supermercado MM.



Abstract

The work below is based on an inventory audit, in addition to create and implement a Manual with Inventory Procedures for the supermarket MM.

The Inventory Audit evaluates aspects such as inventory in warehouse and in the supermarket, receiving product orders, sales, invoices cancellation, perishable foods and more. This will happen through questionnaires to several partners and with some evidences like photos or interviews. Also in this document will show highlight issues that hinder proper development of this area, with the aim of implementing the proposed recommendations.

The manual of procedures seeks to be a guide for the different employees for the supermarket to implement better inventories procedures and to maintain an internal control proposed.

The project pretends that the audit and the manual of inventory procedures could be instruments that help to improve the inventory process in the MM Supermarket.



Índice

Tabla de contenido

I.	Introducción.....	xxxii
II.	Generalidades de la empresa	35
A.	Referencia empresarial	35
1.	Antecedentes	35
2.	Actividad productiva	36
3.	Misión.....	36
4.	Visión	36
5.	Logo	36
6.	Estructura organizativa	37
III.	Marco Teórico.....	40
B.	Administración.....	40
C.	Auditoría.....	40
7.	Tipos de Auditoría.....	40
8.	Normas profesionales de la Auditoría	41
9.	El informe de Auditoría.....	42
10.	Control interno	43
11.	Papeles de trabajo	44
12.	Matriz de control	45



13.	Cuestionarios de control interno	46
14.	Evidencia y pruebas de Auditoría	46
15.	Etapas de una Auditoría.....	48
D.	Auditoría operacional	49
16.	Enfoque general hacia las Auditorías operacionales	49
E.	Auditoría de inventarios.....	50
17.	Fuentes y naturaleza de los inventarios y costos de los bienes vendidos.....	50
18.	Control interno sobre inventarios y costo de los bienes vendidos....	51
19.	Examen de recuentos físicos y tareas relacionadas	52
F.	Manuales.....	52
20.	Manual de procedimientos	52
21.	Procedimientos	52
22.	Reglas de procedimientos.....	53
23.	Finalidad de un manual de procedimientos.....	53
24.	Diagramas de flujo o flogogramas.....	54
G.	Metodología.....	55
25.	Investigación Exploratoria	55
26.	Investigación descriptiva	56
27.	Muestra y tamaño de la muestra.....	56
28.	Población	56
29.	Selección de la muestra.....	56



30.	Unidad de muestreo o de análisis.....	57
31.	Nivel de confianza.....	57
32.	Varianza poblacional.....	57
33.	Error máximo permisible	57
IV.	Metodología.....	59
H.	Planteamiento de la investigación	59
34.	Problema.....	59
35.	Justificación del problema	59
I.	Objetivos.....	60
36.	Objetivo general	60
37.	Objetivos específicos	60
J.	Actividades a desarrollar por objetivos	60
K.	Limitaciones y alcances	61
38.	Alcances	61
39.	Limitaciones	61
L.	Tipos de investigación.....	61
M.	Fuentes de información.....	62
40.	Fuentes de información primarias.....	62
41.	Fuentes de información secundaria	62
4.1.	Técnicas de investigación	62
42.	Cuestionario.....	62



4.1.1. Entrevistas.....	62
43. Entrevista no dirigidas.....	63
44. Observación.....	63
N. Metodología para cada etapa de la investigación	63
45. Generalidades de la empresa	63
46. Marco teórico	63
47. Metodología	63
48. Auditoría de inventario	63
49. Manual de procedimientos	64
O. Diseño de la muestra	64
50. Población	64
51. Unidad de muestreo y marco muestral	64
52. Tipo y tamaño de la muestra.....	66
V. Auditoría de Inventario	70
P. Programa de Control Interno de Bodega.....	70
53. Cuestionario de Control Interno de Bodega	71
54. Tabulación respuestas de bodega	78
Q. Programa de Control Interno de Inventario en el supermercado.....	94
55. Cuestionario Control Interno del Inventario en el Supermercado.....	95
56. Tabulación de respuestas de Inventario en el supermercado.....	111
R. Programa de Control Interno de Inventario físico de supermercado .	138



57.	Cuestionario de control interno de Inventario físico de supermercado	139
58.	Tabulación de respuestas de Inventario físico de supermercado ..	145
S.	Sistema de información	152
59.	Tabulación de respuestas de Sistema de Información de Inventarios	159
60.	Muestreo de productos	169
T.	Programa de Control Interno de Pedidos y cambios de productos en supermercado	179
61.	Cuestionario de Control Interno de Pedidos y Cambios de productos en el Supermercado	180
62.	Tabulación de respuestas de Pedidos y Cambios de productos en el supermercado	183
U.	Programa de Control Interno de Pedidos y cambios de productos Compras y Ventas	188
63.	Cuestionario de Control Interno de Pedidos y Cambios de productos en Compras y Ventas	189
64.	Tabulación de respuestas de Pedidos y Cambios de productos en Compras y Ventas	195
V.	Programa de Control Interno de Recibimiento de productos en bodega	201
65.	Cuestionario de Control Interno de Recibimiento de productos en bodega	202
66.	Tabulación de respuestas de Recibimiento de productos en bodega	206
W.	Programa de Control Interno de Recibimiento de productos en supermercado	212



67.	Cuestionario de Control Interno de Recibimiento productos en supermercado	213
68.	Tabulación de respuestas de Recibimiento de productos en supermercado	216
X.	Programa de Control Interno de Ventas.....	219
69.	Cuestionario de Control Interno de Ventas	220
70.	Tabulación de respuestas de Ventas.....	224
Y.	Programa de Control Interno de Anulación de facturas.....	229
71.	Cuestionario de Control Interno de Anulación de facturas	230
72.	Tabulación de respuestas de Anulación de facturas.....	234
Z.	Programa de Control Interno de Alimentos perecederos	238
73.	Cuestionario de Control Interno de Alimentos perecederos.....	239
1.	Tabulación de respuestas de Alimentos perecederos.....	247
AA.	Plan de Auditoría.....	260
BB.	Deficiencias.....	261
CC.	Recomendaciones.....	267
DD.	Informe corto	273
EE.	Glosario.....	274
VI.	Procedimientos para inventarios	277
FF.	Productos menudeo o re - empaque.....	288
2.	Introducción	288
3.	Objetivos.....	288



4.	Alcance	289
5.	Referencia o Herramientas	289
6.	Responsables	289
7.	Descripción de actividades	289
8.	Flujo de procesos.....	290
9.	Políticas	291
10.	Glosario.....	292
GG.	Realización de Inventario físico	293
11.	Introducción	293
12.	Objetivos.....	293
13.	Alcance	294
14.	Referencias o herramientas	294
15.	Responsables	294
16.	Descripción de actividades	295
17.	Flujo de procesos.....	296
18.	Políticas	297
19.	Glosario.....	298
HH.	Pedidos de supermercado a bodega.....	299
20.	Introducción	299
21.	Objetivos.....	299
22.	Alcance	300



23.	Referencias y herramientas	300
24.	Responsables	300
25.	Descripción de actividades	301
26.	Flujo de procesos.....	303
27.	Políticas	304
28.	Glosario.....	304
II.	Pedidos por medio de proveedor	305
29.	Introducción	306
30.	Objetivos.....	306
31.	Alcance	306
32.	Referencias o herramientas	307
33.	Responsables	307
34.	Descripción de actividades	307
35.	Flujo de procesos.....	308
36.	Políticas	309
37.	Glosario.....	309
JJ.	Pedidos de emergencia.....	311
38.	Introducción	311
39.	Objetivos.....	311
40.	Alcance	311
41.	Requerimientos	312



42.	Responsables	312
43.	Descripción de actividades	312
44.	Flujo de procesos.....	313
45.	Políticas	314
46.	Glosario.....	314
KK.	Procedimiento de cambio de producto	316
47.	Introducción	316
48.	Objetivos	316
49.	Alcance	316
50.	Referencias o herramientas	317
51.	Responsable	317
52.	Descripción actividades	317
53.	Flujo de procesos.....	318
54.	Políticas	319
55.	Glosario.....	319
LL.	Recibimiento de productos	321
56.	Introducción	321
57.	Objetivos	321
58.	Alcance	321
59.	Responsables	322
60.	Descripción de actividades	322



61.	Flujo de procesos.....	323
62.	Políticas	324
63.	Glosario.....	324
MM.	Anulación de facturas – cambio de productos por parte del cliente	326
64.	Introducción	326
65.	Objetivos	326
66.	Alcance	326
67.	Referencias y herramientas	327
68.	Responsables	327
69.	Descripción de actividades	327
70.	Flujo de procesos.....	328
71.	Políticas	329
72.	Glosario.....	329
NN.	Documentos propuestos para controles de procedimientos.....	331
73.	Hoja de Información de Producto.....	331
74.	Hoja de Pedidos de Emergencia.....	332
VII.	Conclusiones y recomendaciones	335
OO.	Conclusiones	335
PP.	Recomendaciones.....	336
QQ.	Anexos	339
75.	Cuestionarios.....	339



76.	Actas de entrevistas.....	353
77.	Cuestionario para procedimientos de inventarios	373
78.	Documento de pedidos de emergencia.....	376
VIII.	Bibliografía.....	377



Índice de cuadros

Cuadro 1: Simbología de Manual de procedimientos	54
Cuadro 2: Líneas de productos en Supermercado MM	65
Cuadro 3: Conteo para obtener datos de la muestra	67
Cuadro 4: Cuestionario de Control Interno de Bodega, aplicado al Gerente....	71
Cuadro 5: Cuestionario de Control Interno de Bodega, aplicado al E.I.B	74
Cuadro 6: Cuestionario de Control Interno de Bodega, aplicado al E.I.S.....	76
Cuadro 7: Bodega, Pregunta 1	78
Cuadro 8: Bodega, Pregunta 2.....	78
Cuadro 9: Bodega, Pregunta 3.....	79
Cuadro 10: Bodega, Pregunta 4.....	80
Cuadro 11: Bodega, Pregunta 5.....	81
Cuadro 12: Bodega, Pregunta 6.....	81
Cuadro 13: Bodega, Pregunta 7.....	82
Cuadro 14: Bodega, Pregunta 8.....	82
Cuadro 15: Bodega, Pregunta 9.....	83
Cuadro 16: Bodega, Pregunta 10.....	83
Cuadro 17: Bodega, Pregunta 11	84
Cuadro 18: Bodega, Pregunta 12.....	85
Cuadro 19: Bodega, Pregunta 13.....	86
Cuadro 20: Bodega, Pregunta 14.....	88
Cuadro 21: Bodega, Pregunta 15.....	89



Cuadro 22: Bodega, Pregunta 16.....	90
Cuadro 23: Bodega, Pregunta 17.....	90
Cuadro 24: Bodega, Pregunta 18.....	91
Cuadro 25: Bodega, Pregunta 19.....	92
Cuadro 26: Bodega, Pregunta 20.....	92
Cuadro 27: Bodega, Pregunta 21.....	93
Cuadro 28: Cuestionario Control Interno de Inventario en el Supermercado, aplicado al Gerente	95
Cuadro 29: Cuestionario Control Interno de Inventario en el Supermercado, aplicado al E.I.B	99
Cuadro 30: Cuestionario Control Interno de Inventario en el Supermercado, aplicado al E.I.S	103
Cuadro 31: Cuestionario Control Interno de Inventario en el Supermercado, aplicado a la Cajera.....	107
Cuadro 32: Inventario en el supermercado, Pregunta 1	111
Cuadro 33: Inventario en el supermercado, Pregunta 2	111
Cuadro 34: Inventario en el supermercado, Pregunta 3	112
Cuadro 35: Inventario en el supermercado, Pregunta 4	112
Cuadro 36: Inventario en el supermercado, Pregunta 5	113
Cuadro 37: Inventario en el supermercado, Pregunta 6	114
Cuadro 38 : Inventario en el supermercado, Pregunta 7	115
Cuadro 39: Inventario en el supermercado, Pregunta 8	116
Cuadro 40: Inventario en el supermercado, Pregunta 9	117



Cuadro 41: Inventario en el supermercado. Pregunta 10	117
Cuadro 42: Inventario en el supermercado. Pregunta 11	118
Cuadro 43: Inventario en el supermercado. Pregunta 12	120
Cuadro 44: Inventario en el supermercado. Pregunta 13	121
Cuadro 45: Inventario en el supermercado. Pregunta 14	122
Cuadro 46: Inventario en el supermercado. Pregunta 15	123
Cuadro 47: Inventario en el supermercado. Pregunta 16	123
Cuadro 48: Inventario en el supermercado. Pregunta 17	124
Cuadro 49: Inventario en el supermercado. Pregunta 18	124
Cuadro 50: Inventario en el supermercado. Pregunta 19	126
Cuadro 51: Inventario en el supermercado. Pregunta 20	126
Cuadro 52: Inventario en el supermercado. Pregunta 21	128
Cuadro 53: Inventario en el supermercado. Pregunta 22	129
Cuadro 54: Inventario en el supermercado. Pregunta 23	130
Cuadro 55: Inventario en el supermercado. Pregunta 24	131
Cuadro 56: Inventario en el supermercado. Pregunta 25	132
Cuadro 57: Inventario en el supermercado. Pregunta 26	133
Cuadro 58: Inventario en el supermercado. Pregunta 27	133
Cuadro 59: Inventario en el supermercado. Pregunta 29	134
Cuadro 60: Inventario en el supermercado. Pregunta 29	134
Cuadro 61: Inventario en el supermercado. Pregunta 30	135



Cuadro 62: Inventario en el supermercado. Pregunta 31	135
Cuadro 63: Inventario en el supermercado. Pregunta 32	136
Cuadro 64: Inventario en el supermercado. Pregunta 33	137
Cuadro 65: Inventario en el supermercado. Pregunta 34	137
Cuadro 66: Cuestionario de Control Interno de Inventario físico de supermercado, aplicado al Gerente	139
Cuadro 67: Cuestionario de Control Interno de Inventario físico de supermercado, aplicado al E.I.B.....	141
Cuadro 68: Cuestionario de Control Interno de Inventario físico de supermercado, aplicado al E.I.S.....	143
Cuadro 69: Inventario físico de supermercado. Pregunta 1	145
Cuadro 70: Inventario físico de supermercado. Pregunta 2	145
Cuadro 71: Inventario físico de supermercado. Pregunta 3	146
Cuadro 72: Inventario físico de supermercado. Pregunta 4	146
Cuadro 73: Inventario físico de supermercado. Pregunta 5	147
Cuadro 74: Inventario físico de supermercado. Pregunta 6	147
Cuadro 75: Inventario físico de supermercado. Pregunta 7	148
Cuadro 76: Inventario físico de supermercado. Pregunta 8	148
Cuadro 77: Inventario físico de supermercado. Pregunta 9	149
Cuadro 78: Inventario físico de supermercado. Pregunta 10	149
Cuadro 79: Inventario físico de supermercado. Pregunta 11	150
Cuadro 80: Inventario físico de supermercado. Pregunta 12	150
Cuadro 81: Inventario físico de supermercado. Pregunta 13	151



Cuadro 82: Cuestionario de Control Interno de Sistema de Información de Inventarios, aplicado al Gerente.....	153
Cuadro 83: Cuestionario de Control Interno de Sistema de Información de Inventarios, aplicado al E.I.B.....	155
Cuadro 84: Cuestionario de Control Interno de Sistema de Información de Inventarios, aplicado al E.I.S.....	157
Cuadro 85: Sistema de Información de Inventarios. Pregunta 1	159
Cuadro 86: Sistema de Información de Inventarios. Pregunta 2	160
Cuadro 87: Sistema de Información de Inventarios. Pregunta 3	160
Cuadro 88: Sistema de Información de Inventarios. Pregunta 4	161
Cuadro 89: Sistema de Información de Inventarios. Pregunta 5	162
Cuadro 90: Sistema de Información de Inventarios. Pregunta 6	162
Cuadro 91: Sistema de Información de Inventarios. Pregunta 7	163
Cuadro 92: Sistema de Información de Inventarios. Pregunta 8	163
Cuadro 93: Sistema de Información de Inventarios. Pregunta 9	164
Cuadro 94: Sistema de Información de Inventarios. Pregunta 10	164
Cuadro 95: Sistema de Información de Inventarios. Pregunta 11	165
Cuadro 96: Sistema de Información de Inventarios. Pregunta 12	166
Cuadro 97: Sistema de Información de Inventarios. Pregunta 13	166
Cuadro 98: Sistema de Información de Inventarios. Pregunta 14	167
Cuadro 99: Sistema de Información de Inventarios. Pregunta 15	167
Cuadro 100: Muestreo de productos, Supermercado MM.....	169



Cuadro 101: Cuadro de resumen muestreo de productos, Supermercado MM171	
Cuadro 102: Análisis de precios de productos faltantes.....	171
Cuadro 103: Cuadro resumen, análisis de precios de productos faltantes	172
Cuadro 104: Cuadro resumen análisis de precios de productos faltantes omitiendo Pilsen	173
Cuadro 105: Análisis de productos sobrantes	174
Cuadro 106: Cuadro resumen de productos sobrantes.....	174
Cuadro 107: Muestra por conveniencia.....	175
Cuadro 108: Resumen muestra por conveniencia	176
Cuadro 109: Análisis de muestra por conveniencia, productos faltantes	176
Cuadro 110: Resumen muestra por conveniencia productos faltantes	177
Cuadro 111: Análisis de muestra por conveniencia de productos sobrantes .	178
Cuadro 112: Resumen muestra por conveniencia de productos sobrantes ...	178
Cuadro 113: Cuestionario de Control Interno de Pedidos y Cambios de productos en el supermercado, aplicado al Gerente	180
Cuadro 114: Cuestionario de Control Interno de Pedidos y Cambios de productos en el supermercado, aplicado al E.I.B	181
Cuadro 115: Cuestionario de Control Interno de Pedidos y Cambios de productos en el supermercado, aplicado al E.I.S	182
Cuadro 116: Pedidos y Cambios de productos en el supermercado. Pregunta 1	183
Cuadro 117: Pedidos y Cambios de productos en el supermercado. Pregunta 2	183



Cuadro 118: Pedidos y Cambios de productos en el supermercado. Pregunta 3184	
Cuadro 119: Pedidos y Cambios de productos en el supermercado. Pregunta 4	185
Cuadro 120: Pedidos y Cambios de productos en el supermercado. Pregunta 5	185
Cuadro 121: Pedidos y Cambios de productos en el supermercado. Pregunta 6	186
Cuadro 122: : Pedidos y Cambios de productos en el supermercado. Pregunta 7	186
Cuadro 123: Pedidos y Cambios de productos en el supermercado. Pregunta 8	187
Cuadro 124: Cuestionario de Control Interno de Pedidos y Cambios de productos en Compras y ventas, aplicado al Gerente	189
Cuadro 125: : Cuestionario de Control Interno de Pedidos y Cambios de productos en Compras y ventas, aplicado al Encargado de Compras y Ventas	191
Cuadro 126: Cuestionario de Control Interno de Pedidos y Cambios de productos en Compras y ventas, aplicado al E.I.S	193
Cuadro 127: Pedidos y Cambios de productos en Compras y Ventas. Pregunta 1	195
Cuadro 128: Pedidos y Cambios de productos en Compras y Ventas. Pregunta 2	195
Cuadro 129: Pedidos y Cambios de productos en Compras y Ventas. Pregunta 3	196
Cuadro 130: Pedidos y Cambios de productos en Compras y Ventas. Pregunta 4	197



Cuadro 131: Pedidos y Cambios de productos en Compras y Ventas. Pregunta 5	198
Cuadro 132: Pedidos y Cambios de productos en Compras y Ventas. Pregunta 6	198
Cuadro 133: Pedidos y Cambios de productos en Compras y Ventas. Pregunta 7	199
Cuadro 134: Pedidos y Cambios de productos en Compras y Ventas. Pregunta 8	199
Cuadro 135: Pedidos y Cambios de productos en Compras y Ventas. Pregunta 9	200
Cuadro 136: Pedidos y Cambios de productos en Compras y Ventas. Pregunta 10	200
Cuadro 137: Cuestionario de Control Interno de Recibimiento de productos en bodega, aplicado al Gerente	202
Cuadro 138: Cuestionario de Control Interno de Recibimiento de productos en bodega, aplicado al E.I.B.....	204
Cuadro 139: Cuestionario de Control Interno de Recibimiento de productos en bodega, aplicado al E.I.S.....	205
Cuadro 140: Recibimiento de productos en bodega. Pregunta 1	206
Cuadro 141: Recibimiento de productos en bodega. Pregunta 2	207
Cuadro 142: Recibimiento de productos en bodega. Pregunta 3	207
Cuadro 143: Recibimiento de productos en bodega. Pregunta 4	208
Cuadro 144: Recibimiento de productos en bodega. Pregunta 5	208
Cuadro 145: Recibimiento de productos en bodega. Pregunta 6	209
Cuadro 146: Recibimiento de productos en bodega. Pregunta 7	209



Cuadro 147: Recibimiento de productos en bodega. Pregunta 8	210
Cuadro 148: Cuestionario de Control Interno de Recibimiento de productos en supermercado, aplicado al Gerente	213
Cuadro 149: Cuestionario de Control Interno de Recibimiento de productos en supermercado, aplicado al E.I.B.....	214
Cuadro 150: : Cuestionario de Control Interno de Recibimiento de productos en supermercado, aplicado al E.I.S.....	215
Cuadro 151: Recibimiento de productos en supermercado. Pregunta 1	216
Cuadro 152: Recibimiento de productos en supermercado. Pregunta 2	217
Cuadro 153: Recibimiento de productos en supermercado. Pregunta 3	217
Cuadro 154: Recibimiento de productos en supermercado. Pregunta 4	218
Cuadro 155: Cuestionario de Control Interno de Ventas, aplicado al Gerente	220
Cuadro 156: Cuestionario de Control Interno de Ventas, aplicado al E.I.B	221
Cuadro 157: Cuestionario de Control Interno de Ventas, aplicado al E.I.S	222
Cuadro 158: Cuestionario de Control Interno de Ventas, aplicado a la Cajera	223
Cuadro 159: Ventas. Pregunta 1	224
Cuadro 160: Ventas. Pregunta 2	224
Cuadro 161: Ventas. Pregunta 3	225
Cuadro 162: Ventas. Pregunta 4	225
Cuadro 163: Ventas. Pregunta 5	226
Cuadro 164: Ventas. Pregunta 6	226
Cuadro 165: Ventas. Pregunta 7	227



Cuadro 166: Ventas. Pregunta 8	227
Cuadro 167: Ventas. Pregunta 9	228
Cuadro 168: Cuestionario de Control Interno de Anulación de facturas, aplicado al Gerente.....	230
Cuadro 169: Cuestionario de Control Interno de Anulación de facturas, aplicado al E.I.B.....	231
Cuadro 170: Cuestionario de Control Interno de Anulación de facturas, aplicado al E.I.S.....	232
Cuadro 171: Cuestionario de Control Interno de Anulación de facturas, aplicado a la Cajera	233
Cuadro 172: Anulación de facturas. Pregunta 1	234
Cuadro 173: Anulación de facturas. Pregunta 2	234
Cuadro 174: Anulación de facturas. Pregunta 3.....	235
Cuadro 175: Anulación de facturas. Pregunta 4.....	235
Cuadro 176: Anulación de facturas. Pregunta 5.....	235
Cuadro 177: Anulación de facturas. Pregunta 6.....	236
Cuadro 178: Anulación de facturas. Pregunta 7.....	237
Cuadro 179: Cuestionario de Control Interno de Alimentos percederos, aplicado al Gerente	239
Cuadro 180: Cuestionario de Control Interno de Alimentos percederos, aplicado al E.I.B	241
Cuadro 181: Cuestionario de Control Interno de Alimentos percederos, aplicado al E.I.S	243



Cuadro 182: Cuestionario de Control Interno de Alimentos perecederos, aplicado al Encargado de Verdulería	245
Cuadro 183: Alimentos perecederos. Pregunta 1.....	247
Cuadro 184: Alimentos perecederos. Pregunta 2.....	247
Cuadro 185: Alimentos perecederos. Pregunta 3.....	248
Cuadro 186: Alimentos perecederos. Pregunta 4.....	249
Cuadro 187: Alimentos perecederos. Pregunta 5.....	250
Cuadro 188: Alimentos perecederos. Pregunta 6.....	250
Cuadro 189: Alimentos perecederos. Pregunta 7.....	251
Cuadro 190: Alimentos perecederos. Pregunta 8.....	252
Cuadro 191: Alimentos perecederos. Pregunta 9.....	254
Cuadro 192: Alimentos perecederos. Pregunta 10.....	254
Cuadro 193: Alimentos perecederos. Pregunta 11	255
Cuadro 194: Alimentos perecederos. Pregunta 12.....	256
Cuadro 195: Alimentos perecederos. Pregunta 13.....	256
Cuadro 196: Alimentos perecederos. Pregunta 14.....	257
Cuadro 197: Alimentos perecederos. Pregunta 15.....	258
Cuadro 198: Alimentos perecederos. Pregunta 16.....	258
Cuadro 199: Alimentos perecederos. Pregunta 17.....	259
Cuadro 200: Plan de Auditoria	260
Cuadro 201: Aspectos de Hoja de Información de Producto.....	331



Índice de Imágenes

Imagen 2: Organigrama Supermercado MM	37
Imagen 1: Logo de MM Super	37
Imagen 3: Fórmula de muestreo	66
Imagen 4: Manejo de Inventario en bodega	85
Imagen 5: Manejo de Inventario en bodega	85
Imagen 6: Manejo de Inventario en bodega	85
Imagen 7: Orden estético de estantes en bodega	86
Imagen 8: Orden estético de estantes en bodega	86
Imagen 9: Orden estético de estantes en bodega	87
Imagen 10: Orden estético de estantes en bodega	87
Imagen 11: Instrumentos en bodega protegidos	89
Imagen 12: Instrumentos en bodega protegidos	89
Imagen 13: Peligro en bodega	90
Imagen 14. Bolsos grandes	113
Imagen 15: Rotulación únicamente de algunos pasillos	116
Imagen 17: Muebles acomodados	118
Imagen 16: Muebles acomodados	118
Imagen 18: Muebles acomodados	118
Imagen 19: Muebles acomodados	118
Imagen 20: Muebles acomodados	119



Imagen 21: Muebles acomodados	119
Imagen 22: Muebles acomodados	119
Imagen 23: Aprovechamiento de espacio	120
Imagen 24: Aprovechamiento de espacio	120
Imagen 25: Aprovechamiento de espacio	120
Imagen 26: Orden lógico de productos	122
Imagen 27: Orden lógico de productos	122
Imagen 28: Productos con mismo código	125
Imagen 30: Productos protegidos a vista de clientes	127
Imagen 29: Productos protegidos a vista del cliente	127
Imagen 31: Productos de urnas aprovechan espacio.....	128
Imagen 32: Productos de urnas aprovechan espacio	128
Imagen 33: Productos de urnas aprovechan espacio.....	129
Imagen 34: Vigilancia	130
Imagen 35: Vigilancia	131
Imagen 36: Vigilancia	131
Imagen 37: Productos de cambio	198
Imagen 38: Refrigeración alimentos perecederos.....	247
Imagen 39: Estado de frutas y verduras.....	251
Imagen 40: Estado de frutas y verduras.....	251
Imagen 41: Orden alimentos perecederos	252



Imagen 42: Orden alimentos perecederos	253
Imagen 43: Orden alimentos perecederos	253
Imagen 44: Vigilancia de cuchillo	257

Índice de gráficos

Gráfico 1: Precios: Productos Faltantes	172
Gráfico 2: Precios: Productos faltantes omitiendo Pilsen.....	173
Gráfico 3: Productos sobrantes	174
Gráfico 4: Totales de muestra por conveniencia productos faltantes.....	177
Gráfico 5: Totales de muestra por conveniencia, productos sobrantes .	178



I. Introducción

Supermercado MM es una pequeña empresa ubicada en Santa Clara, San Carlos. Este negocio ha tenido un crecimiento sorpresivo con el paso de los años, desde que hace cinco años fue adquirido por Minor Quesada Sancho.

Este crecimiento significativo, ha requerido de inversiones tanto en inventario como en un Sistema de Información de este, Sistema que no ha sido auditado desde que inició su funcionamiento.

Este aspecto, se unió a la curiosidad de Don Minor Quesada por saber que tan eficaz es el área de inventarios en el supermercado. Este motivo fue el que impulso la realización de una auditoría de inventarios y posteriormente como complemento a esta y para garantizar buen funcionamiento de algunos procesos se realizó un Manual de procedimientos de inventarios.

De esta forma se realizó la práctica de especialidad en los temas mencionados anteriormente, con el siguiente contenido:

Capítulo I: Generalidades de la Empresa: En este capítulo se mencionan aspectos referentes al negocio como la reseña histórica, misión, visión, entre otros.

Capítulo II: Marco Teórico: En este espacio se detallan conceptos utilizados para el desarrollo del trabajo, haciendo uso de consulta bibliográfica.

Capítulo III: Marco Metodológico: Este apartado contiene los métodos utilizados para la obtención de información.

Capítulo IV: Auditoría de inventarios: Se obtiene información por medio de cuestionarios, entrevistas, evidencia fotográfica, evidencia muestral. Esta información es analizada, para concluir en deficiencias y recomendaciones.



Capítulo V: Procedimientos de inventarios: Manual de procedimientos compuesto de 8 procesos, que detallan los pasos a seguir para un correcto funcionamiento de inventarios.

Capítulo VI: Conclusiones y recomendaciones: Conclusiones redactadas de acuerdo a los objetivos, algunas de las cuales pueden originar recomendaciones.

Capítulo VII: Anexos y Apéndices: Este capítulo consta de anexos utilizados como lo son los cuestionarios, entrevistas, encuestas así como documentos propuestos en el Manual de procedimientos para un mayor control interno.

Capítulo VIII: Bibliografía: Literatura utilizada en el Marco teórico.



CAPITULO I

Aspectos Generales del Proyecto





II. Generalidades de la empresa

A. Referencia empresarial

1. Antecedentes

La cadena de Supermercados Cadena Básica ubicó un negocio en Santa Clara de San Carlos, frente al Instituto Tecnológico de Costa Rica, en el año 2000. Dicho supermercado funcionó durante 5 años bajo este nombre, el 16 de Julio del 2005, Minor Quesada Sancho y Mauricio Ledezma Ortega, adquieren el supermercado como Sociedad Anónima, llamándolo MM Super, conocido en la actualidad como Supermercado MM, posteriormente el Señor Ledezma se retira, y Don Minor Quesada se convierte en el propietario y Gerente, desapareciendo de esta forma la Sociedad Anónima.

En el 2008, se valora la idea de formar parte de una cadena de supermercados, tomando en cuenta los beneficios de esto, por lo tanto se unen a la Cadena de Supermercados Casunor.

Casunor es una Cadena de 16 supermercados de la Zona Norte, aliados para competir contra negocios similares. Don Juan Carlos Alfaro es parte de la Junta Directiva de esta alianza, donde buscan obtener beneficios mutuamente.

Actualmente el supermercado cuenta con 10 colaboradores que son los responsables de su correcto funcionamiento y de un servicio de calidad al cliente, para ello y en busca de variedad y los mejores precios cuenta con una cartera de proveedores reconocidos entre ellos Cervecería Costa Rica, Coca Cola, Dos Pinos, El Arreo, Pozuelo, entre otros.

Supermercado MM cuenta con una variedad de productos, que se encuentran distribuidos en 78 líneas de productos, como lo son galletas, salsas, tienda, grasas, farmacia, enlatados, entre otros.

El horario de MM Super se extiende a los clientes de 7:00 am a 9:00 pm, los 7 días de la semana, por lo que posee dos jornadas para los puestos operativos.



El consumidor de MM son en su mayoría habitantes de la zona de Santa Clara, entre ellos familias del pueblo, estudiantes o funcionarios del TEC y escuelas de la región, así como turistas nacionales e internacionales que se encuentran de paseo en el lugar.

2. Actividad productiva

MM Supermercado se dedica a la distribución de productos de consumo masivo y específicos en el área de San Carlos, en Santa Clara, colocándose en el supermercado que garantiza los mejores precios de la zona en granos básicos.

3. Misión

Somos un supermercado ubicado en Santa Clara de San Carlos que provee variedad de productos de consumo general y específico a precios cómodos para el consumidor, esto con un capital humano calificado y equipo necesario para brindar un buen servicio al cliente.

4. Visión

Supermercado MM desea expandir las instalaciones a corto plazo, mejorando infraestructura y equipo, sin dejar de lado la preocupación del servicio al cliente, precios de productos y un horario oportuno, buscando llenar las expectativas y necesidades del consumidor.

5. Logo

El logo y el nombre del supermercado MM corresponde a las “M” de Mauricio y Minor, los dos propietarios cuando fue adquirido en el 2005.





Imagen 1: Logo de MM Super

6. Estructura organizativa

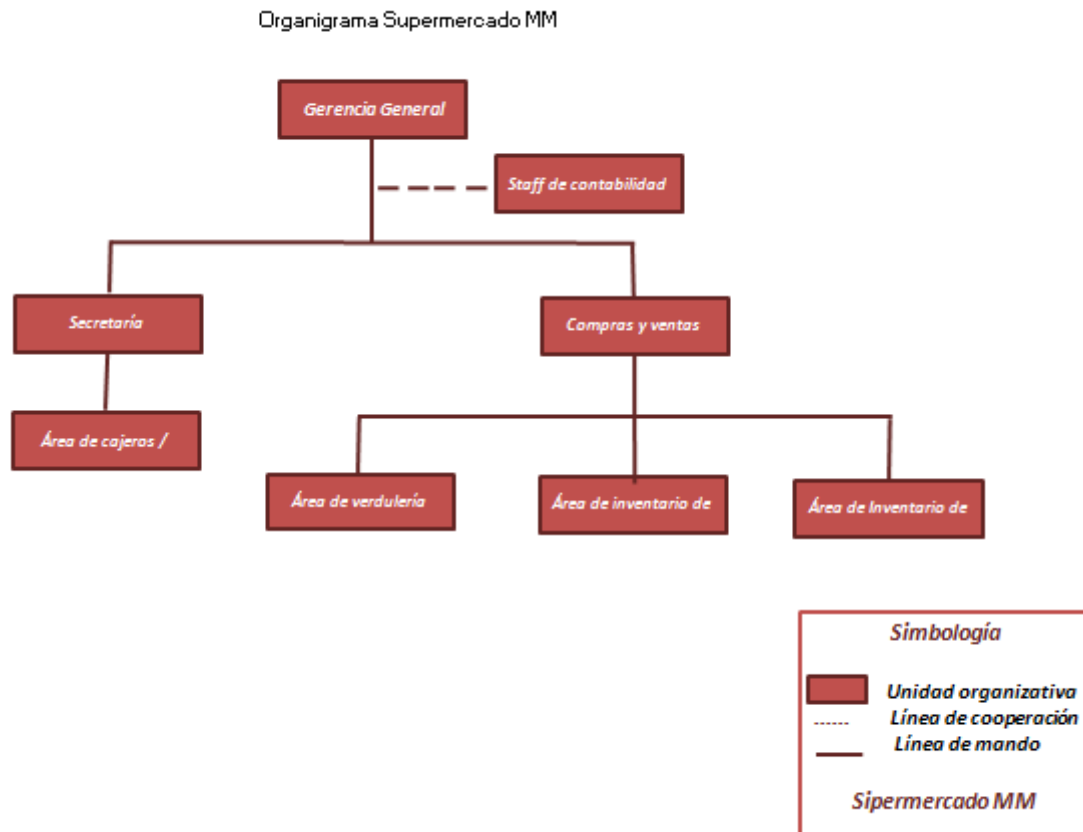


Imagen 2: Organigrama Supermercado MM

La estructura organizacional actual de MM con su respectivo ocupante y horario es la siguiente:

- Gerente General : Minor Quesada Sancho
- Staff de Contabilidad: Rafael Morales
- Secretaria – RH: 7: 00 am a 6: 00 pm de Lunes a Viernes
 - Ilse Quesada Sancho



- Compras y Ventas/ Área Inventario Bodega: 7:00 am a 6:00 pm de Lunes a Sábado
 - Juan Carlos Alfaro Castro
- Área Inventario Supermercado: 9 :00 am a 9 : 00 pm de Lunes a Viernes y Domingo
 - Erick Díaz Sojo
- Cajeros / Gondoleros: de 6: 30 am a 2 : 00 pm / 2: 00 pm a 9:00 pm
 - Milagro Mendoza
 - Leo David Quesada Tejada
 - Martha Cortejano Tercero
 - Kimberly Quiros
- Verduras : de 6: 30 am a 2 : 00 pm / 2: 00 pm a 9:00 pm
 - Ediver Vargas
 - Deiby Solís



CAPITULO II

Marco Teórico





III.Marco Teórico

B. Administración

La administración es un proceso de planificación, organización, dirección y control de trabajo de los miembros de la organización para alcanzar las metas establecidas (Stoner, Freeman, & Gilberth, 1996).

C. Auditoría

La definición de auditoría que apareció en 1973 en la publicación A Statement of Basic Auditing Concepts, de la Asociación Norteamericana de Contabilidad, Comité de Conceptos Básicos de Auditoría, es la siguiente: La Auditoría es el proceso sistemático de obtener y evaluar objetivamente la evidencia acerca de las afirmaciones relacionadas con actos y acontecimientos económicos, a fin de evaluar las declaraciones a la luz de los criterios establecidos y comunicar el resultado a las partes interesadas. (Defliese, Jaenicke, Sullivan, & Gnospelius).

7. Tipos de Auditoría

Con frecuencia se considera que las Auditorías se clasifican en tres grandes categorías: Auditorías de estados financieros, auditorías de cumplimiento y Auditorías operacionales (Whittington & Pany, 2000).

a. Auditoría de estados financieros

Cubre originalmente el balance general y los estados relacionados de resultados, ganancias retenidas y flujos de efectivo. La meta es determinar si los estados han sido preparados de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados. Las Auditorías de estados financieros son realizadas normalmente por firmas de contadores públicos certificados, los usuarios de los informes de los auditores incluyen la gerencia, los inversionistas, los banqueros, los acreedores, los analistas financieros y las agencias gubernamentales.



b. Auditorías de cumplimiento

El desempeño de las Auditorías de cumplimiento depende de la existencia de información verificable y de criterios o normas reconocidos, como las leyes y regulaciones establecidas o las políticas o procedimientos de una organización.

c. Auditorías operacionales

Es un estudio de una unidad específica, área o programa de una organización, con el fin de medir su desempeño. Las operaciones del departamento receptor de una compañía manufacturera, por ejemplo pueden ser evaluadas en términos de su efectividad, es decir de su éxito en lograr sus metas y responsabilidades establecidas. El desempeño también se juzga en términos de su eficiencia, es decir el éxito de utilizar de la mejor manera los recursos disponibles para el departamento. Debido que los criterios de efectividad y eficiencia no están tan claramente establecidos como lo están los principios de contabilidad generalmente aceptados y muchas leyes y regulaciones, una Auditoría operacional tiende a exigir un juicio mas subjetivo del que exigen las Auditorías de los estados financieros o las Auditorías de cumplimiento.

8. Normas profesionales de la Auditoría

Las normas son medidas de un nivel aceptable de calidad de la actividad profesional. La práctica profesional de la Auditoría n los Estados Unidos se rige en su mayor parte por las normas de auditoría generalmente aceptadas (Willingham & Carmichael, 1992).

Estas normas son las siguientes:

d. Normas generales:

1. El examen debe llevarse a cabo por una persona o personas que tengan el entrenamiento técnico y la capacidad profesional como auditores.
2. En todos los asuntos relacionados con el trabajo encomendado, el o los auditores mantendrán una actitud mental independiente.
3. Se ejercitará el cuidado profesional en la ejecución del examen y en la preparación del informe.



e. Normas relativas a la ejecución del trabajo

1. El trabajo se planeará adecuadamente, y se supervisará apropiadamente la labor de los ayudantes.
2. Deberá haber un estudio apropiado y evaluación del sistema de control interno existente como una base para confiar en él, y para determinar la extensión necesaria de las pruebas a las que deberán concentrarse los procedimientos de auditoría.
3. Se obtendrá material de prueba suficiente y adecuado, por medio de la inspección, observación, investigación, indagación y confirmación, para lograr una base razonable y así poder expresar una opinión en relación con los estados financieros que se examinen.

f. Normas relativas al informe

1. El informe indicará si los estados financieros se presentan de acuerdo con los principios de contabilidad generalmente aceptados.
2. El informe indicará si dichos principios se han seguido uniformemente en el periodo actual, en relación con el periodo precedente.
3. Las informaciones contenidas en los estados financieros deben considerarse como razonablemente adecuadas, a menos que en el informe se indique lo contrario.
4. El informe contendrá, ya sea una expresión de la opinión en relación con los estados financieros tomados en conjunto, o una aseveración en el sentido que no se puede expresar una opinión. Cuando no pueda expresarse una opinión sobre los estados financieros tomados en conjunto, deben consignarse las razones que existen para ello. En todos los casos en los que el nombre de un auditor se encuentre relacionado con estados financieros, el informe contendrá una indicación precisa y clara de la índole del examen del auditor, si hay alguna, y el grado de responsabilidad que esta contrayendo.

9. El informe de Auditoría

El informe del auditor comunicará a la dirección de la entidad las debilidades significativas identificadas en las pruebas de Auditoría



realizadas, con el alcance que haya considerado necesario para el trabajo de Auditoría (Mira Navarro, 2006).

El informe de auditoría independiente deberá contener, como mínimo, los siguientes elementos básicos:

- 1) El título o identificación.
- 2) A quien se dirige.
- 3) El párrafo de alcance.
- 4) El párrafo legal.
- 5) El párrafo de énfasis.
- 6) El párrafo de salvedades.
- 7) El párrafo de opinión.
- 8) El párrafo sobre el Informe de Gestión
- 9) El nombre, dirección, y datos registrales del auditor.
- 10) La fecha del informe.
- 11) La firma del informe por el auditor.

10. Control interno

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

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Fiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables.



11. Papeles de trabajo

Los papeles de trabajo comprenden la totalidad de los documentos preparados o recibidos por el auditor, de manera, que en conjunto, constituyen un compendio de la información utilizada y de las pruebas efectuadas en la ejecución de su trabajo, junto con las decisiones que ha debido tomar para llegar a formarse su opinión.

El propósito de los papeles de trabajo es ayudar en la planificación y realización de la Auditoría en la supervisión y revisión de la misma y en suministrar evidencia del trabajo llevado a cabo para respaldar la opinión del auditor (Mira Navarro, 2006).

Los papeles de trabajo deben:

- Recoger la evidencia obtenida en la ejecución del trabajo así como de los medios por los que el auditor ha llegado a formar su opinión.
- Ser útiles para efectuar la supervisión del trabajo del equipo de la auditoría.
- Ayudar al auditor en la ejecución de su trabajo.
- Ser útiles para sistematizar y perfeccionar, por la experiencia, el desempeño de futuras Auditorías.
- Hacer posible que cualquier persona con experiencia pueda supervisar todos sus aspectos, la actuación realizada.

El libro Auditoría Montgomery menciona claramente que los papeles de trabajo ayudan al auditor a planear, ejecutar y supervisar los trabajos. Los papeles de trabajo cumplen las siguientes funciones:

- Registran el conocimiento del negocio del cliente y de su sistema de control interno.



- Documentan la estrategia de auditoría.
- Documentan la evaluación detallada de los sistemas, la revisión de operaciones y las pruebas de cumplimiento.
- Documentan los procedimientos de prueba de sustancia aplicadas a las operaciones, a los saldos de las cuentas y a otra información presentada en los estados financieros.
- Demuestran que el trabajo de los auditores ayudantes fue revisado y supervisado.
- Documentan la solución de excepciones y cuestiones extraordinarias.
- Son una fuente de información para auditorías posteriores.
- Registran las recomendaciones para mejorar los controles, hechas en el curso del trabajo.
- Respaldan la opinión del auditor, incluyendo las declaraciones acerca del cumplimiento con las normas de auditoría y los principios de contabilidad generalmente aceptados.

12. Matriz de control

Algunos auditores obtienen información sobre los controles básicos principales y sobre todas y cada una de las deficiencias aparentes de esos controles mediante el uso de la matriz de control. Puede servir incluso como sustituto de un cuestionario sobre control interno, está compuesta por (Defliese, Jaenicke, Sullivan, & Gnospelius):

- a) La columna de operación / documento: describe cada tipo de operación o documento de importancia para la Auditoría. Si diferentes conceptos de control se aplican a distintos tipos de información en el mismo documento, esta información se debe identificar por separado.
- b) La columna de integridad: Identifica los principales procedimientos de control empleados para asegurarse de que todas las operaciones son registradas.



- c) La columna de exactitud: Identifica los principales procedimientos de control que permiten asegurarse de que los datos pertinentes (valor, cantidad, números de cuentas, precio y fecha) se registren correctamente.
- d) Columna de validez: Indica los principales procedimientos de control que impiden el procesamiento de operaciones no válidas o no autorizadas.
- e) Columna de actualización del archivo maestro y pase al mayor: Indica los principales procedimientos de control que permiten asegurarse de que los archivos maestros de la computadora se actualicen de forma completa y exacta de acuerdo a todas las operaciones, incluso las generadas por la computadora.
- f) La columna de mantenimiento de mayor: Identifica los principales procedimientos de control aplicados para asegurarse de que los datos pasados a los diversos archivos maestros y mayores permanecen completos y exactos.

13. Cuestionarios de control interno

Como los objetivos del control y las maneras de lograrlos de parecen mucho uno a otro sistema, la mayoría de los auditores encuentran que tanto la eficiencia como la eficacia se mejoran gradualmente formulando un cuestionario de control interno que señale los controles esperados, ese mismo cuestionario se usa para documentar el sistema de control en todos los trabajos o en la mayoría de ellos (Defliese, Jaenicke, Sullivan, & Gnospelius).

14. Evidencia y pruebas de Auditoría

En el libro Auditoría Montgomery se mencionan los siguientes métodos de pruebas o evidencia:

- a) Inspección: El auditor puede tener evidencia mediante la inspección del activo o de documentos y registros. Inspeccionar el activo implica contar los activos, al procedimiento para inspeccionar los documentos se les llama examen de evidencia y comprende las actividades de revisión, lectura, escrutinio, comparación, localización, confirmación, registro o documentación y repetición. La repetición implica reproducir, totalmente



o en parte, los mismos procedimientos seguidos por los empleados de la empresa.

- b) Observación: La observación consiste en ver directamente a los empleados del cliente en su ambiente de trabajo, así como los otros hechos y acontecimientos. La observación de los empleados que toman el inventario físico proporciona un conocimiento de primera mano que permitirá al auditor evaluar la suficiencia de la operación mencionada.
- c) Interrogatorio: Interrogar implica hacer preguntas. Estas pueden ser verbales o escritas y estar dirigidas al cliente o a terceras personas .
- d) Confirmación: La confirmación implica obtener de una tercera persona la declaración de un hecho o condición, preferiblemente por escrito.
- e) Evidencia analítica: La evidencia analítica implica el análisis de razones y tendencias, a lo cual se le llama procedimientos de revisión analítica o simplemente revisiones analíticas. Los procedimientos de revisión analítica son pruebas de la información contable que se llevan a cabo estudiando y comparando las relaciones que existen entre los datos así como las tendencias que se observan en los datos.

g. Evidencia suficiente

Es aquel nivel de evidencia que el auditor debe obtener a través de pruebas de auditoría para llegar a conclusiones razonables sobre las cuestiones que se someten a examen. Bajo este concepto el auditor no puede obtener toda la evidencia existente sino aquella que cumpla, a su juicio profesional, con los objetivos del examen (Mira Navarro, 2006).

h. Evidencia adecuada

El concepto de adecuación de la evidencia es la característica cualitativa, en tanto que el concepto suficiencia tiene carácter cuantitativo. La combinación de ambos elementos debe proporcionar al auditor el conocimiento necesario para alcanzar una base objetiva de juicio sobre los hechos sometidos a examen (Mira Navarro, 2006).



15. Etapas de una Auditoría

Toda Auditoría comprende los cuatro pasos principales siguientes (Defliese, Jaenicke, Sullivan, & Gnospelius):

- 1) Obtener (o actualizar) y documentar información acerca del cliente y considerar la manera en como esa información puede afectar la estrategia de la Auditoría.

El auditor debe obtener información acerca de:

- La naturaleza, tamaño y organización del cliente y sus operaciones.
- Las cuestiones que afectan al negocio en que opera el cliente.
- El ambiente de control y las políticas, prácticas y métodos contables y administrativos importantes.
- Cuestiones de logísticas pertinentes a la Auditoría.

- 2) Planear y documentar una estrategia efectiva y eficiente de auditoría.

El auditor usa la información acerca del cliente para determinar la estrategia de auditoría y planear el trabajo. Hace juicios preliminares respecto a importancia y evalúa el riesgo de distorsiones importantes asociado con los objetivos de auditoría.

- 3) Aplicar pruebas y otros procedimientos de auditoría para obtener, evaluar y documentar evidencia componente y suficiente.

- 4) Formular y preparar el dictamen del auditor y comunicar las deficiencias y fallas del control interno.



D. Auditoría operacional

16. Enfoque general hacia las Auditorías operacionales

En muchos aspectos, el trabajo del auditor al efectuar una Auditoría operacional es similar al de una Auditoría de estados financieros, pero existen algunas diferencias. Los pasos a seguir pueden enunciarse en los términos siguientes (Whittington & Pany, Principios de la Auditoría, 2005):

i. Definición del propósito

El extenso y amplio enunciado de una Auditoría operacional incluye por lo regular, la intención de valorar el desempeño de una organización, una función o un conjunto de actividades en lo particular. Este extenso enunciado, no obstante, tiene que expandirse para especificar de manera precisa el alcance de la auditoría y la naturaleza del informe. Los auditores tienen que determinar que políticas y procedimientos en lo específico van a evaluarse y como se relacionan con los objetivos específicos la organización.

j. Familiarización

Los auditores tienen que obtener un conocimiento integral de los objetivos, de la estructura organizacional y de las características operativas de la unidad que esta estudiando.

k. Estudio preliminar

Las conclusiones preliminares de los auditores acerca de los aspectos críticos de las operaciones y áreas problemáticas potenciales se resumen con el estudio preliminar de los auditores.

l. Desarrollo del programa

Contiene todas las pruebas y los análisis que los auditores consideran son necesarios para evaluar las operaciones de la organización.

m. Trabajo en campo

Implica ejecutar el programa de la Auditoría operacional.



n. Informar acerca de los hallazgos

Al momento de la conclusión final de la Auditoría, los auditores deben resumir sus principales hallazgos relacionados con los propósitos fundamentales de la Auditoría. El informe incluirá recomendaciones en las políticas y procedimientos operacionales de la unidad y una lista de las situaciones en las que el cumplimiento con las políticas y procedimientos existentes no es el adecuado.

o. Seguimiento

La etapa final en el trabajo de auditoría operacional es la acción de seguimiento a fin de asegurar que cualesquiera deficiencias que se hayan revelado en el informe de auditoría se manejen de manera satisfactoria.

E. Auditoría de inventarios

17. Fuentes y naturaleza de los inventarios y costos de los bienes vendidos

Los inventarios han recibido bastante atención en la literatura de contabilidad y de auditoría, lo mismo que en las discusiones entre contadores profesionales. Las razones para la importancia especial atribuida a los inventarios es clara (Whittington & Pany, 2000):

- 1) Con frecuencia los inventarios constituyen el activo corriente más representativo de una empresa y son muy susceptibles de grandes errores y de fraude.
- 2) La profesión de contaduría aprueba diversos métodos alternos de valuación de inventarios, y pueden utilizarse diferentes métodos para las diversas clases de inventarios.
- 3) La determinación del valor del inventario afecta directamente el costo de los bienes vendidos y tienen un impacto grande en la utilidad neta durante el año.



- 4) La determinación de la calidad, condición y valor del inventario es inherentemente una labor más compleja y difícil que la acompaña la mayoría de los elementos de la posición financiera.

18. Control interno sobre inventarios y costo de los bienes vendidos

La importancia de un control interno adecuado sobre los inventarios y el costo de los bienes vendidos, desde el punto de vista de la gerencia y de los auditores, difícilmente puede ser sobre enfatizada (.....) La compra, recepción, almacenamiento, distribución, procesamiento y despacho son las funciones físicas conectadas directamente con los inventarios (Whittington & Pany, 2000)

- **Función de compra:** Un control interno adecuado sobre las compras exige, en primer lugar, una estructura organizacional que delegue a un departamento separado de la compañía autoridad exclusiva para efectuar todas las compras de materiales y servicios. Las funciones de compra, recibo y registro deben de estar claramente separadas y mantenidas en departamentos separados.
- **Función de recepción:** Todos los bienes recibidos por la compañía, sin excepción, deben pasar por el departamento de recepción que es independiente de los departamentos de compra, almacenamiento y despacho. El departamento de recepción es responsable por: la verificación de las cantidades de bienes recibidos, la detección de mercadería dañada o defectuosa, la preparación de un informe de entrada y la transmisión pronta de los bienes recibidos al departamento de almacenamiento.
- **Función de almacenamiento:** El departamento de almacenamiento notificará a contabilidad la cantidad recibida y la puesta en existencias. Al realizar estas funciones, el departamento de almacenamiento hace una contribución importante al control global de inventarios.



19. Examen de recuentos físicos y tareas relacionadas

Fowler establece que los recuentos físicos constituyen procedimientos muy importantes, debido:

- A) En los entes que mantienen registros permanentes de existencias, permiten confirmar los datos de éstos.
- B) En los restantes, sirven de base para la determinación de los importes que mostrarán los estados contables en concepto de existencias y de costo de las mercaderías vendidas.

F. Manuales

Un manual es un documento que expone, en forma ordenada y sistemática, información e instrucciones sobre políticas, organización y procedimientos de una empresa o institución. Los manuales son herramientas de planificación o programación que sirven de guía o como fuente ordenada de actos administrativos esenciales para la mejor realización de las tareas relativas a una o varias funciones (Díaz, 2005).

20. Manual de procedimientos

Un manual de políticas y procedimientos documenta pasos dentro de un área, departamento, dirección, gerencia u organización. En este manual se debe contestar las preguntas sobre lo que hace (políticas) el área, departamento, dirección, gerencia u organización y como hace (procedimientos) para administrar el área, departamento, dirección, gerencia u organización y para controlar los procesos asociados a la calidad del producto o servicio ofrecido (Alvarez, 1996).

21. Procedimientos

Un procedimiento es la guía detallada que muestra secuencial y ordenadamente como dos o más personas realizan un trabajo (Alvarez, 1996).



Los métodos y procedimientos de uso cotidiano en las organizaciones, generalmente son verbales y o están por escrito. Incluso, la mayor parte de las veces la gente por falta de información y sensibilización acerca de su importancia, modifican y desvirtúan el método o procedimiento de acuerdo al humor o presión de trabajo con que amanecen.

Los procedimientos que se usan dentro de una organización, generalmente son informales y los podemos observar fácilmente a través de las costumbres y hábitos de las personas. Los métodos y procedimientos que son escritos, además de asegurar la repetitividad de un trabajo que el usuario siga tranquilamente por un camino seguro previamente probado, busca el mejoramiento continuo.

22. Reglas de procedimientos

Se encuentran las siguientes reglas de procedimientos (Reves, 2004):

p. Primera regla:

Los procedimientos deben fijarse por escrito y de preferencia gráficamente. De esa manera pueden ser mejor comprendidos y analizados.

q. Segunda regla:

Los procedimientos deben ser revisados periódicamente a fin de evitar la rutina como la súper especialización. La revisión revelará que procedimientos pueden ser cambiados o mejorados.

r. Tercera regla

Debe procurarse evitar siempre la duplicación innecesaria de procedimientos. Con mucha frecuencia dos departamentos hacen lo mismo, solo que enfocándolo bajo diverso ángulo.

23. Finalidad de un manual de procedimientos

La finalidad de la información sobre los procedimientos es anunciar, a todas las personas implicadas, las modalidades de un acontecimiento de cierta



importancia en la vida de la empresa. Es una especie de boletín Oficial o diario a bordo de la empresa, para que nadie ignore la ley, especialmente si tiene que desempeñar un papel en dicha acción. Esta información contiene las modalidades principales de la acción, las necesidades particulares, la fechas de implantación, los procedimientos de urgencia, y las firmas de cada director de departamento (Kratiroff, 2000).


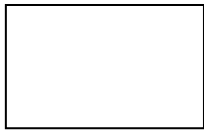
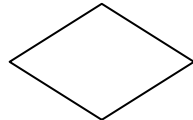

24. Diagramas de flujo o flojogramas

Es la representación grafica de la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento, en ella se muestran las áreas o unidades administrativas en cada operación descrita (Fincowsky, 2007).

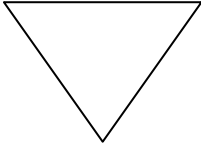
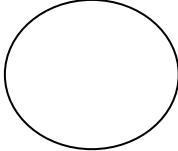
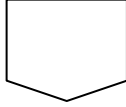
s. Simbología

La simbología que se presenta a continuación es la establecida por la American National Standard Institute (ANSI), esta simbología la utilizada en los fluxogramas para representar los diferentes procedimientos (Guia para la elaboración de manuales de procedimientos):

Cuadro 1: Simbología de Manual de procedimientos

Simbología	Significado	Aplicación
	Terminal	Indica el inicio o terminación del procedimiento
	Operación	Representa el espacio para describir una actividad del procedimiento
	Decisión o alternativa	Indica un punto del procedimiento, donde se toma una decisión entre dos opciones (Si o No)
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que se utilice o se genere en el procedimiento. El documento podrá tener copias.



	<p>Archivo</p>	<p>Representa un archivo común y corriente de oficina donde se guarda un documento en forma temporal o permanente.</p>
	<p>Conector inter - página</p>	<p>Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.</p>
	<p>Conector de página</p>	<p>Representa un enlace o conexión de una página a otra.</p>

G. Metodología

25. Investigación Exploratoria

El objetivo principal de la investigación exploratoria es captar una perspectiva general del problema. Este tipo de estudios ayuda a dividir un problema muy grande y llegar a unos sub problemas. El estudio exploratorio también es útil para incrementar el grado de conocimiento del investigador respecto al problema (Namakforoosh, 2005).

Los estudios exploratorios sirven para los siguientes propósitos:

- Formular problemas para estudios más precisos o para desarrollo de hipótesis.
- Establecer prioridades para futuras investigaciones.
- Recopilar información acerca de un problema que luego se dedica a un estudio especializado particular.
- Aumentar el conocimiento respecto del problema.
- Aclarar conocimientos.



26. Investigación descriptiva

Se considera como investigación descriptiva aquella en como afirma Salkind “se reseñan las características o rasgos de un fenómeno objeto de estudio. Para muchos expertos la investigación descriptiva es un nivel básico de la investigación, el cual se convierte en la base de otros tipos de investigación. La investigación descriptiva se guía por las preguntas de investigación que se formula el investigador, se soporta principalmente en técnicas como la encuesta, la entrevista, la observación y la revisión documental (Torres & Augusto, 2006).

27. Muestra y tamaño de la muestra

La muestra es parte tomada para probar el todo, se denomina tamaño de la muestra el número de elementos considerado del total (Moro).

La muestra también se puede definir como subconjunto de una población, denotado con la letra n (Ángel Gutierrez, 2007).

28. Población

Todo estudio o investigación tiene como referencia un conjunto de unidades de estudio o elementos que pueden ser personas, animales, empresas, organizaciones, objetos, etc. Con el estudio se pretende conocer las características del conjunto y generalizar a todo los resultados o conclusiones que se obtengan (Gómez Barrantes, 2007)..

29. Selección de la muestra

Se pueden distinguir tres formas de selección de muestra (Gómez Barrantes, 2007):

- Aleatorias o al azar: Cada uno de los elementos de la población tienen posibilidad conocida de ser incluidos en la muestra.
- Intencional: Utilizando el juicio de una persona con experiencia y con conocimiento con respecto a la población que se estudia.



- Por conveniencia: Escogiendo los elementos disponibles.

30. Unidad de muestreo o de análisis

Es la unidad sobre la cual se realiza el análisis estadístico y que debe estar claramente definida en el objeto del estudio y en la definición del problema. Es la misma unidad con la cual se identifica la población en función de la cual se define el tamaño de la muestra (Ángel Gutierrez, 2007).

31. Nivel de confianza

Porcentaje que indica el número de casos cada 100, en que una muestra proporcionará el nivel de precisión deseado en relación con el error de muestreo (Ángel Gutierrez, 2007).

32. Varianza poblacional

Se puede definir como la media aritmética de los cuadrados de los valores obtenidos por diferencia entre cada valor observado y el medio de la población (Valls).

33. Error máximo permisible

Diferencia máxima permisible entre el valor muestral obtenido en el estudio y el parámetro correspondiente de la población (Ángel Gutierrez, 2007).



CAPITULO III

Metodología





IV. Metodología

H. Planteamiento de la investigación

34. Problema

¿Cuál es la eficacia y eficiencia en procesos operativos para un adecuado manejo del Sistema de Información de Inventarios en el supermercado MM?

35. Justificación del problema

Supermercado MM cuenta con un Sistema de Información de Inventarios computarizado, el cual en su trayectoria no ha sido sujeto de un control interno.

Recordando la importancia de este tipo de revisión en empresas de comercialización con un stock de productos de elevado tamaño, se buscará efectuar una Auditoría que permita evaluar la efectividad del Sistema de Información de Inventarios, así como algunos procedimientos de inventarios que permita un mayor control.

El principal problema de contar con un sistema computarizado, es la confianza que se le brinda a este, dejando situaciones secundarias que pueden influir en los datos arrojados, impulsando la necesidad de auditorías de inventarios que fortalezcan el sistema actual.

Para determinar tal efectividad, se investigará las operaciones que se realizan respecto al inventario, que permitan formular un informe final, el cual se extenderá a algunos procedimientos.



I. Objetivos

36. Objetivo general

- Realizar una auditoría del Sistema de Información de Inventarios y un Manual de Procedimientos de Inventario para Supermercado MM.

37. Objetivos específicos

- ✓ Analizar la información recopilada del manejo de inventario.
- ✓ Compilar información sobre los procesos que se siguen en las operaciones.
- ✓ Emitir informe de control interno y opinión sobre el manejo del inventario.
- ✓ Elaboración de manuales en los que se respalden los diferentes procesos de inventario.

J. Actividades a desarrollar por objetivos

- ✓ Analizar la información recopilada del manejo de inventario.
 - Elaborar cuestionario.
 - Aplicar cuestionario.
 - Tabular.
 - Analizar.
 - Recopilación de evidencia.
 - Realizar muestra comparativa entre productos físicos y Sistema de Información de Inventarios.

- ✓ Compilar información sobre los procesos que se siguen en las operaciones.
 - Elaborar cuestionario.
 - Aplicar cuestionario.
 - Analizar información.
 - Documentar información.



- ✓ Dar seguimiento a los procesos de control interno que posee supermercado MM.
 - Elaborar cuestionario.
 - Aplicar cuestionario.
 - Analizar cuestionario.

- ✓ Emitir informe de control interno y opinión sobre el manejo del inventario.

- ✓ Elaboración de manuales en los que se respalden los diferentes procesos de inventario.

K. Limitaciones y alcances

38. Alcances

Ejecución de un informe final de Auditoría de Inventarios y un Manual de Procedimientos de Inventarios, información recopilada por medio de cuestionarios y entrevistas a los colaboradores del supermercado.

39. Limitaciones

Inexistencia de información básica documentada, como procedimientos, políticas.

L. Tipos de investigación

Este proyecto utilizó la investigación exploratoria y descriptiva. La investigación exploratoria permitió indagar en las actividades y procedimientos realizados en el área de inventarios. Esto se logró con la aplicación de cuestionarios, entrevistas estructuradas y no estructuradas, así como la observación directa, lo que permitió la elaboración del informe de auditoría.



La investigación descriptiva arrojó la elaboración de un manual de procedimientos, el cual describe detalladamente la ejecución de cada una de las actividades realizadas en el área de inventarios.

M. Fuentes de información

40. Fuentes de información primarias

La información fue brindada por colaboradores del supermercado MM, esto mediante aplicación de cuestionarios y entrevistas informales, que revelaron datos importantes que permitieron cumplir los objetivos de la investigación.

41. Fuentes de información secundaria

Se utilizó información que corresponde al supermercado, que permitió la elaboración de la investigación, como datos del sistema de información.

4.1. Técnicas de investigación

42. Cuestionario

Se realizaron cuestionarios a los diferentes colaboradores del supermercado, como Cajeros, Encargado del Inventario de Bodega, Encargado del Inventario de Supermercado, Encargado de Verdulería, así como al Gerente, esto para recolectar información de importancia para la Auditoría.

Por otra parte para realizar el Manual de Procedimientos de Inventarios se realizó un cuestionario al encargado del proceso.

4.1.1. Entrevistas

Se realizó entrevistas personales estructuradas para la aclaración de diversas anomalías en la auditoría de inventario, estas se aplicaron a diferentes colaboradores, según las respuestas de los cuestionarios.



43. Entrevista no dirigidas

Las entrevistas no dirigidas fueron enfocadas en su mayoría al Encargado del Inventario de Bodega y al Encargado del Inventario de Supermercado, sobre temas relacionados a la Auditoría.

44. Observación

Se realizó observación directa en los diferentes procedimientos de inventarios.

N. Metodología para cada etapa de la investigación

45. Generalidades de la empresa

La empresa no contaba con esta información, por lo que para su redacción se solicitó la información necesaria al Encargado del Inventario de Bodega (Encargado de Compras y Ventas).

46. Marco teórico

La elaboración del marco teórico exigió una investigación sobre los principales aspectos relacionados con la temática de Auditorías de Inventarios y Manuales de Procedimientos.

47. Metodología

Para la elaboración de este apartado se tomó en cuenta aspectos de tipos de investigación, fuentes de información entre otros, tomados de investigaciones en diferentes metodologías.

En el campo de la muestra se realizó un conteo para determinar el error y la varianza.

48. Auditoría de inventario

Se realizó el cuestionario y el programa de auditoría respectivo. Posterior a esto se aplicaron los cuestionarios a diferentes colaboradores, para seguidamente realizar la tabulación y para concretar discrepancias con



evidencia, algunas con entrevistas; concluyendo con la realización de deficiencias, recomendaciones y el informe.

Así mismo se realizó una muestra, con el objetivo de realizar una comparación de productos con el Sistema de Información de Inventarios. Esta muestra se encuentra en el Programa de Control Interno de Sistema de Información de Inventarios.

49. Manual de procedimientos

El manual de procedimientos requirió la confección de un cuestionario como medio de recolección de información de diferentes procedimientos, aplicado a los principales encargados de estos procesos, seguidamente se prosiguió a documentar y a realizar los manuales junto a sus fluxogramas.

O. Diseño de la muestra

50. Población

MM supermercado cuenta en la actualidad con alrededor de 14 432 productos, distribuidos en 78 líneas de productos. Es importante mencionar que las líneas de productos se actualizan cada 3 meses, por tal razón no todos los productos cuentan con unidades en el inventario.

51. Unidad de muestreo y marco muestral

La unidad de muestreo son las líneas de productos con las que cuenta MM supermercado, a continuación las líneas con la cantidad respectiva de diferentes productos con los que cuentan.



Cuadro 2: Líneas de productos en Supermercado MM

<i>Líneas de productos</i>					
<i>Código</i>	<i>Descripción de la línea</i>	<i>Cantidad Productos</i>	<i>Código</i>	<i>Descripción de la línea</i>	<i>Cantidad Productos</i>
11	Confitería	859	63	Pañales	127
39	Librería	835	17	Granos Básicos	125
38	Hogar	815	62	Toallas femeninas	123
50	Shampoo y acondicionadores	671	18	Grasas	117
48	Ferretería	588	42	Jacks	115
13	Farmacia	583	53	Pozuelo	115
23	Limpieza	579	21	Zapatería	111
67	Desodorantes	401	33	Cigarros	103
22	Licores	386	69	Bimbo	102
3	Alimentos de niños	378	32	Verdulería	95
19	Dos Pinos	345	26	Papel higiénico	94
29	Salsas	337	49	Tosty	94
12	Enlatados	318	79	Fraiche	86
27	Fresco en polvo	310	9	Cervecería	83
45	Pastas dentales	264	40	Baterías	73
68	Aromatizantes	253	54	Maní	63
10	Condimentos	247	56	Escobas, cepillos	61
36	Pepsi productos	236	74	Desinfectantes	60
44	Detergentes	224	31	Tortillas	59
1	Accesorios de vehículos	222	7	Carnes	57
61	Jabones olor	215	47	Diana	57
25	Panadería	208	37	Productos Coronado	54
30	Tienda	201	78	Canasta Básica	52
15	Galletas	188	60	Sombrillas y paraguas	48
8	Cereales	179	58	Cloros	41
34	Comida Chatarra	176	73	El Arreo	38



43	Desechables	175	46	Pringles	36
66	Juguetes	173	70	Bronceadores	34
2	Alimentos de animales	172	57	Betún	33
20	Jalea	167	55	Bolsas Basura	27
64	Atunes	165	76	Mofy	26
72	Colas y prensas	159	80	Bacata	26
24	Macrobióticas	147	4	Artículos de pesca	22
71	PIPASA	143	75	Fiesta	21
51	Sigma	142	83	Ponny Pan	19
35	Coca Cola	138	81	Johony Vargas	17
16	Varios	135	77	Pan Mana	12
28	Pastas	134	6	Carbón y accesorios	5
5	Café	129	82	Pan zarcero	4

52. Tipo y tamaño de la muestra

Se utilizará el muestreo probabilístico aleatorio simple, donde cada elemento de la población tiene las mismas probabilidades de ser seleccionado.

La fórmula utilizada es la siguiente:

$$n = \left(\frac{\sigma Z_{1-\frac{\alpha}{2}}}{d} \right)^2$$

Imagen 3: Fórmula de muestreo

n: Muestra

σ 2: Varianza poblacional

d: error máximo permisible

Z (1 – (a-2)) : Nivel de confianza

Para determinar la varianza poblacional, se realizó un muestreo de 30 productos de diferentes líneas, escogidas al azar, de esta forma se obtuvo la



diferencia con números relativos entre el inventario físico y el sistema de información del inventario.

Se obtuvo que 22 productos poseían una varianza negativa o positiva, alcanzando una varianza total de 3,52.

El error máximo permisible es de una unidad, debido que representa la diferencia entre inventario físico y el inventario sistematizado. Al ser un Sistema de Información de Inventarios la diferencia debe ser no mayor a un producto.

Existe un 95% de seguridad para generalizar los resultados obtenidos.

Sustituyendo lo anterior se obtiene que se debe realizar una muestra de 48 productos.

a. Conteo para obtener datos de la muestra

Cuadro 3: Conteo para obtener datos de la muestra

Conteo: Datos de la muestra					
	<i>Categoría</i>	<i>Producto</i>	<i>Inventario físico</i>	<i>Inventario sistema</i>	<i>Diferencia</i>
1	Librería	Engrapadoras	4	4	0
2	Farmacia	Phillips	6	6	0
3	Limpieza	Capillo plástico	7	7	0
4	Desodorantes	Lady Speed Stick	4	2	2
5	Alimentos de niños	Agú guayaba	12	13	-1
6	Aromatizantes	Air Wick	2	1	1
7	Pepsi	Pepsi Kick	64	74	-10
8	Accesorios de vehículos	Power Zone	3	6	-3
9	Jabones de olor	Protex aloe	13	21	-8
10	Galletas	San Andres	13	13	0
11	Cereales	Choco Crispy	6	7	-1
12	Macróbiotica	Choco y coco Bioland	1	1	0
13	PIPASA	Alitas de pollo	3	1	2
14	Coca Cola	Coca lata	13	9	4
15	Varios	Welchoroc uva	13	23	-10
16	Pasta Colgate	Pasta pequeña	10	23	-13
17	Granos Básicos	Monte oro arroz	32	28	4
18	Jacks	Picarona queso	10	8	2
19	Pozuelo	Tubo crema	6	11	-5
20	Zapatería	Sandalias Bahía	3	3	0
21	Papel higiénico	Scott pluss ultra	7	10	-3
22	Tosty	Bravos Pizza	26	18	8
23	Desinfectantes	Tronex	2	5	-2
24	Canasta Básica	Nacarina	2	3	-1
25	Sombrillas	Suntex	7	8	-1
26	El arreo	Tacos	5	5	0
27	Pringles	Barbacoa 139 gramos	3	3	0
28	Bolsa de basura	Kanguros 9 bolsas	13	8	5



29	Fiesta	Candle números	11	12	-1
30	Enlatados	Ricky hongos	4	2	2
Total					-29

Se puede observar que existe un total de un negativo de 29 productos, pero existe un general de 89 unidades que presentan una diferencia, sea esta negativa o positiva, existiendo un promedio de diferencia de 4 unidades por categoría y producto.

Con estas diferencias mostradas se obtuvo la varianza, la cual es de 3,52.



CAPITULO IV

Auditoría de Inventario





V. Auditoría de Inventario

P. Programa de Control Interno de Bodega

Objetivos

1. Elaborar el cuestionario correspondiente al manejo del inventario de la bodega en Supermercado MM.
2. Aplicar al personal encargado del manejo del inventario el cuestionario a realizar.
3. Recopilar la información del cuestionario a efectuar.
4. Revisar los resultados obtenidos del cuestionario a procesar.
5. Analizar la información proporcionada por el cuestionario a realizar para seguidamente elaborar la hoja de deficiencias y recomendaciones.
6. Generar conclusiones a partir de la observación y los resultados obtenidos.

1

¹ Encargada del estudio: Agnes Jiménez Giraudy



53. Cuestionario de Control Interno de Bodega

Cuestionario aplicado a Gerente

Cuadro 4: Cuestionario de Control Interno de Bodega, aplicado al Gerente

PREGUNTAS	N/A	NO	SI	OBSERVACIONES / RESPUESTAS ABIERTAS
1. ¿Existe un único Encargado del Inventario de Bodega?			X	
2. ¿Existe control sobre las existencias de bodega?		X		
3. ¿Cuántas personas tienen llaves de acceso a la bodega?				1 juego de llave
4. ¿Las personas que entran a bodega son observadas con las pertenencias con las que salen?		X		
5. ¿La bodega posee sistema de seguridad?			X	
6. ¿Existe entrada restringida a la bodega?		X		
7. ¿Poseen cierto orden predeterminado en la bodega?			X	
8. ¿Los productos que se encuentran en bodega se encuentran en condiciones de temperaturas adecuadas?		X		
9. ¿Se posee control sobre fechas de vencimientos?			X	



10. ¿Existe un stock establecido de productos que debe estar en proveeduría?			X	
11. ¿Se poseen políticas sobre el manejo de inventario en bodega?		X		
12. ¿La bodega se destina únicamente para el manejo de inventario?			X	
13. ¿La distribución de estantes en la bodega tiene un orden estético?		X		
14. Periodicidad con la que se realiza la limpieza de la bodega				Dos veces a la semana
15. ¿Los instrumentos necesarios en bodega se encuentran protegidos y en un lugar establecido?			X	
16. ¿Existe coordinación entre el Encargado del Inventario de Supermercado y el Encargado del Inventario de Bodega?			X	
17. ¿Existe peligro en bodega, cajas o productos mal colocados, productos pesados en alturas, cables mal colocados? Detalle			X	
18. ¿Existe un inventario aparte entre bodega y supermercado?		X		
19. Periodicidad con la que se realiza conteo físico de inventario de bodega				Anual
20. ¿Han detectado alguna persona extrayendo productos de la bodega?		X		
21. ¿Qué medidas de control interno han implementado para evitar salidas de productos de bodega?				Presencia en momentos de retiros y entregas de



				productos
--	--	--	--	-----------

2

² Encargada del estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha: 21 Setiembre 2010



Cuestionario aplicado a Encargado del Inventario de Bodega

Cuadro 5: Cuestionario de Control Interno de Bodega, aplicado al E.I.B

PREGUNTAS	N/A	NO	SI	OBSERVACIONES / RESPUESTAS ABIERTAS
1. ¿Existe un único Encargado del Inventario de Bodega?			X	
2. ¿Existe control sobre las existencias de bodega?		X		
3. ¿Cuántas personas tienen llaves de acceso a la bodega?				2
4. ¿Las personas que entran a bodega son observadas con las pertenencias con las que salen?				Agentes y externos tienen control, Internos no hay control
5. ¿La bodega posee sistema de seguridad?		X		
6. ¿Existe entrada restringida a la bodega?		X		
7. ¿Poseen cierto orden predeterminado en la bodega?			X	
8. ¿Los productos que se encuentran en bodega se encuentran en condiciones de temperaturas adecuadas?		X		
9. ¿Se posee control sobre fechas de vencimientos?			X	Rotación
10. ¿Existe un stock establecido de productos que debe estar en proveeduría?		X		Calculo
11. ¿Se poseen políticas sobre el manejo de inventario en bodega?		X		



12. ¿La bodega se destina únicamente para el manejo de inventario?			X	Casi 100%
13. ¿La distribución de estantes en la bodega tiene un orden estético?		X		
14. Periodicidad con la que se realiza la limpieza de la bodega				Por semana
15. ¿Los instrumentos necesarios en bodega se encuentran protegidos y en un lugar establecido?		X		
16. ¿Existe coordinación entre el Encargado del Inventario de Supermercado y el Encargado del Inventario de Bodega?		X		
17. ¿Existe peligro en bodega, cajas o productos mal colocados, productos pesados en alturas, cables mal colocados? Detalle		X		
18. ¿Existe un inventario aparte entre bodega y supermercado?		X		
19. Periodicidad con la que se realiza conteo físico de inventario de bodega				Un año
20. ¿Han detectado alguna persona extrayendo productos de la bodega?		X		
21. ¿Qué medidas de control interno han implementado para evitar salidas de productos de bodega?				Cuido de entradas sin nadie en bodega. Visual

3

³ Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha: 8 Setiembre 2010



Cuestionario aplicado al Encargado del Inventario de Supermercado

Cuadro 6: Cuestionario de Control Interno de Bodega, aplicado al E.I.S

PREGUNTAS	N/A	NO	SI	OBSERVACIONES / RESPUESTAS ABIERTAS
1. ¿Existe un único Encargado del Inventario de Bodega?			X	
2. ¿Existe control sobre las existencias de bodega?			X	
3. ¿Cuántas personas tienen llaves de acceso a la bodega?				2 personas.
4. ¿Las personas que entran a bodega son observadas con las pertenencias con las que salen?			X	
5. ¿La bodega posee sistema de seguridad?			X	Alarma
6. ¿Existe entrada restringida a la bodega?		X		
7. ¿Poseen cierto orden predeterminado en la bodega?			X	
8. ¿Los productos que se encuentran en bodega se encuentran en condiciones de temperaturas adecuadas?			X	
9. ¿Se posee control sobre fechas de vencimientos?			X	
10. ¿Existe un stock establecido de productos que debe estar en proveeduría?			X	
11. ¿Se poseen políticas sobre el manejo de inventario en bodega?			X	
12. ¿La bodega se destina únicamente para el manejo de		X		



inventario?				
13. ¿La distribución de estantes en la bodega tiene un orden estético?		X		
14. Periodicidad con la que se realiza la limpieza de la bodega				Diariamente
15. ¿Los instrumentos necesarios en bodega se encuentran protegidos y en un lugar establecido?			X	
16. ¿Existe coordinación entre el Encargado del Inventario de Supermercado y el Encargado del Inventario de Bodega?			X	
17. ¿Existe peligro en bodega, cajas o productos mal colocados, productos pesados en alturas, cables mal colocados? Detalle		X		
18. ¿Existe un inventario aparte entre bodega y supermercado?		X		
19. Periodicidad con la que se realiza conteo físico de inventario de bodega				Año fiscal
20. ¿Han detectado a alguna persona extrayendo productos de la bodega?		X		
21. ¿Qué medidas de control interno han implementado para evitar salidas de productos de bodega?				Nada

4

⁴ Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha: 9 Setiembre 2010



54. Tabulación respuestas de bodega

Cuadro 7: Bodega, Pregunta 1

1	¿Existe un único Encargado del Inventario de Bodega?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si		

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 8: Bodega, Pregunta 2

2	¿Existe control sobre las existencias de bodega?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	No	No	Si		

Evidencia

Los cuestionarios que respaldan la deficiencia que se cita son ratificados por la gerencia.



Deficiencias

La empresa carece de un control de existencias de bodega, impidiéndose de esta forma un control sobre posibles pérdidas que se estén efectuando desde ese punto.

Recomendaciones

Implementar un control de las existencias de bodega.

Análisis resultados

No satisfactorio.

Cuadro 9: Bodega, Pregunta 3

3	¿Cuántas personas tienen llaves de acceso a la bodega?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
1 juego de llaves		2	2		

Evidencia

Acta de entrevista realizada a Minor Quesada Sancho (hoja de trabajo No.353), acta de entrevista realizada a Juan Carlos Alfaro Castro(hoja de trabajo No.354) y acta de entrevista realizada a Erick Díaz Sojo (hoja de trabajo No.355).

Deficiencias

Dos personas tienen llaves de acceso a la bodega, la cual abre el portón metálico de esta internamente, dándose un control mínimo debido a la no supervisión de la puerta que comunica la casa con la bodega.



Recomendaciones

Realizar un acceso externo que independice el supermercado, manteniendo los encargados de su apertura y cierre.

Suspender el uso de la puerta de la casa que comunica con el supermercado.

Análisis resultados

No Satisfactorio.

Cuadro 10: Bodega, Pregunta 4

4	¿Las personas que entran a bodega son observadas con las pertenencias con las que salen?				
	R/ Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	No	Externos si, internos no	Si		

Evidencia

Los cuestionarios que respaldan la deficiencia que se cita son ratificados por la gerencia.

Deficiencias

Las personas que entran a la bodega no son observadas con las pertenencias con las que salen, esto por el gran movimiento presente en la bodega (proveedores, clientes, personas e invitados de la casa), y la permanencia permanente mínima de un colaborador.

Recomendación

Restringir la entrada a la bodega únicamente al personal del supermercado y a los proveedores.



Implementar un método de seguridad en la bodega.

Análisis de resultados

No satisfactorio.

Cuadro 11: Bodega, Pregunta 5

5	¿La bodega posee sistema de seguridad?				
R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería	
Si	No	Si, Alarma			

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 12: Bodega, Pregunta 6

6	¿Existe entrada restringida a la bodega?				
R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería	
No	No	No			

Deficiencia

La bodega no posee entrada restringida.

Recomendaciones

Implementar un control sobre la entrada a la bodega.



Realizar el ingreso a la casa por otra puerta de entrada, que no se encuentre en bodega o supermercado.

Análisis resultados

No satisfactorio.

Cuadro 13: Bodega, Pregunta 7

7	¿Poseen cierto orden predeterminado en la bodega?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si		

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 14: Bodega, Pregunta 8

8	¿Los productos que se encuentran en bodega se encuentran en condiciones de temperaturas adecuadas?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	No	No	Si		

Evidencia

Los cuestionarios que respaldan la deficiencia que se cita, son ratificados por la gerencia.



Deficiencias

Las temperaturas en los que se encuentran los productos en bodega no son las adecuadas.

Recomendaciones

Evaluar que productos no se encuentran a temperaturas adecuadas, y ejercer medidas ante ello.

Análisis resultados

No satisfactorio.

Cuadro 15: Bodega, Pregunta 9

9	¿Se posee control sobre fechas de vencimientos?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si		

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 16: Bodega, Pregunta 10

10	¿Existe un stock establecido de productos que debe estar en proveeduría?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	No	Si		



Evidencia

No existe documento que lo respalde la existencia de stock establecido.

Deficiencias

No existe stock establecido de productos que deben estar en proveeduría.

Recomendaciones

Realizar la documentación de stock necesario en proveeduría, para suplir las necesidades del supermercado.

Análisis resultados

No satisfactorio.

Cuadro 17: Bodega, Pregunta 11

11	¿Se poseen políticas sobre el manejo de inventario en bodega?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	No	No	Si		

Deficiencias

No existen políticas para el manejo de inventario en bodega.

Recomendaciones

Establecer las políticas que deben regir el manejo de inventario de la bodega.

Análisis resultados

No satisfactorio.



Cuadro 18: Bodega, Pregunta 12

12	¿La bodega se destina únicamente para el manejo de inventario?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si, 100 %	No		

Evidencia



Imagen 4: Manejo de Inventario en bodega



Imagen 5: Manejo de Inventario en bodega



Imagen 6: Manejo de Inventario en bodega

Deficiencias

La bodega no se destina únicamente para el manejo de inventario

Recomendaciones

Establecer un lugar donde acomodar implementos y productos no relacionados con proveeduría.

Análisis de resultados

No Satisfactorio.

Cuadro 19: Bodega, Pregunta 13

13	¿La distribución de estantes en la bodega tiene un orden estético?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	No	No	No		



Imagen 8: Orden estético de estantes en bodega



Imagen 7: Orden estético de estantes en bodega



Imagen 9: Orden estético de estantes en bodega

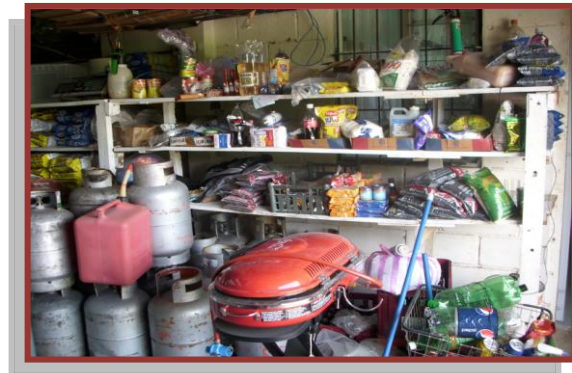


Imagen 10: Orden estético de estantes en bodega

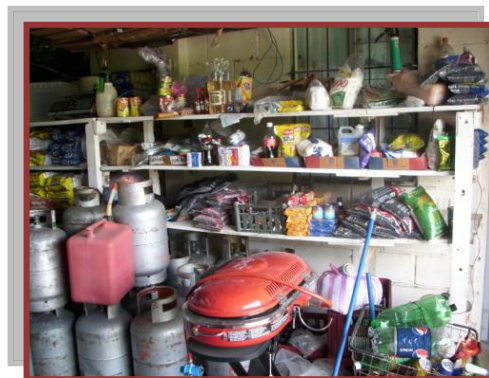


Imagen 11: Orden estético de estantes en bodega

Deficiencia

La distribución de estantes en la bodega no posee un orden estético.

Recomendaciones

Realizar una redistribución de estantes y productos en el área de proveeduría, de forma que permita una adecuada movilización y orden lógico.

Análisis resultados

No satisfactorio.



Cuadro 20: Bodega, Pregunta 14

14	Periodicidad con la que se realiza la limpieza de la bodega				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	2 veces semana	Por semana	Diariamente		

Evidencia

Acta de entrevista realizada a Minor Quesada Sancho (hoja de trabajo No 356) y acta realizada a Juan Carlos Alfaro Castro (hoja de trabajo No 357).

Deficiencias

No existe una periodicidad para limpiar la bodega, en la cual no se presente suciedad ni desorden, así mismo no hay un encargado de solicitarla.

Recomendaciones

Establecer un horario de limpieza de bodega.

Nombrar a responsable de vigilancia de cumplimiento de limpieza de bodega.

Análisis resultados

No satisfactorio.

Cuadro 21: Bodega, Pregunta 15

15	¿Los instrumentos necesarios en bodega se encuentran protegidos y en un lugar establecido?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	No	Si		

Evidencia



Imagen 12: Instrumentos en bodega protegidos



Imagen 11: Instrumentos en bodega protegidos

Deficiencias

Los instrumentos utilizados en bodega no se encuentran bajo ningún cuidado, no poseen una localización lógica con un mueble (si se requiere) que permita su funcionamiento y permanencia.

Recomendaciones

Establecer muebles, localizaciones lógicas y útiles para instrumentos necesarios en bodega.

Análisis resultados

No satisfactorio.

Cuadro 22: Bodega, Pregunta 16

16	¿Existe coordinación entre el Encargado del Inventario de Supermercado y el Encargado del Inventario de Bodega?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	No	Si		

Evidencia

Los resultados son ratificados por la gerencia.

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 23: Bodega, Pregunta 17

17	¿Existe peligro en bodega, cajas o productos mal colocados, productos pesados en alturas, cables mal colocados? Detalle				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	No	No		

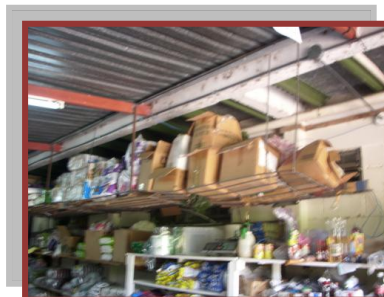
Evidencia

Imagen 13: Peligro en bodega



Deficiencias

En bodega existen sectores donde se evidencia el peligro y la existencia de muebles no aptos.

Recomendaciones

En sectores de la bodega en donde existe peligro determinar si asegurar el mueble actual, cambiar la estructura restablecer los productos en otro mueble.

Cambiar estructura actual.

Análisis resultados

No satisfactorio.

Cuadro 24: Bodega, Pregunta 18

18	¿Existe un inventario aparte entre bodega y supermercado?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	No	No	No		

Deficiencias

No existe separación entra inventario de proveeduría e inventario de supermercado.

Recomendaciones

Contemplar el inventario de bodega y supermercado en el Sistema de Información de Inventarios por separado.



Análisis resultados

No satisfactorio.

Cuadro 25: Bodega, Pregunta 19

19	Periodicidad con la que se realiza conteo físico de inventario de bodega				
R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería	
Anual	Por año	Año fiscal			

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 26: Bodega, Pregunta 20

20	¿Han detectado alguna persona extrayendo productos de la bodega?				
R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería	
No	No	No			

Análisis resultados

Satisfactorio.



Cuadro 27: Bodega, Pregunta 21

21	¿Qué medidas de control interno han implementado para evitar salidas de productos de bodega?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Precencia en retiros y entregas de productos	Cuido de entrada sin nadie en el supermercado	Nada		

Análisis resultados

Satisfactorio.



Q. Programa de Control Interno de Inventario en el supermercado

Objetivos

- 1) Elaborar el cuestionario correspondiente al manejo del inventario de de supermercado en Supermercado MM.
- 2) Aplicar al personal encargado del manejo del inventario el cuestionario a realizar.
- 3) Recopilar la información del cuestionario a efectuar.
- 4) Revisar los resultados obtenidos del cuestionario a procesar.
- 5) Analizar la información proporcionada por el cuestionario a realizar para seguidamente elaborar la hoja de deficiencias y recomendaciones.
- 6) Generar conclusiones a partir de la observación y los resultados obtenidos.

5

⁵ Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy



55. Cuestionario Control Interno del Inventario en el Supermercado

Cuestionario aplicado a Gerente

Cuadro 28: Cuestionario Control Interno de Inventario en el Supermercado, aplicado al Gerente

PREGUNTAS	N/A	NO	SI	OBSERVACIONES / RESPUESTAS ABIERTAS
1. ¿Existe un Encargado del Inventario de Supermercado?			X	
2. ¿Es la misma persona la Encargada de Inventario de Bodega y la Encargada del Inventario de Supermercado?		X		
3. ¿Existen políticas para el manejo de inventario en el supermercado?			X	
4. ¿Se posee atención que personas con bolsos grandes no entren al supermercado con ellos?			X	
5. ¿Existe un lugar preestablecido donde clientes puedan guardar sus pertenencias, para no entrar con ellas al supermercado?		X		
6. ¿El personal del supermercado es revisado antes de su salida?		X		
7. ¿Se posee control de fechas de vencimiento?			X	
8. ¿La localización de productos esta rotulada y de fácil encuentro para los clientes?			X	



9. ¿Las funciones están claramente definidas?			X	
10. ¿Los productos se encuentran a temperaturas adecuadas?			X	
11. ¿Todos los muebles se encuentran debidamente acomodados?			X	
12. ¿Los productos se encuentran debidamente acomodados aprovechando al máximo el espacio de los estantes?			X	
13. ¿El personal del supermercado conoce la localización de todos los productos?			X	
14. ¿Los productos se mantienen en orden?			X	
15. ¿Las ofertas están debidamente señaladas?			X	
16. ¿Los productos entrantes son colocados atrás de los existentes?			X	
17. ¿Los productos abiertos para vender al menudeo, son retirados del código al que pertenecían, y son colocados en un nuevo código?			X	
18. ¿Existen productos que están colocados en un mismo código de diversas marcas, o sabores pero mismo precio?			X	
19. ¿En caso de haber productos con posibilidades de ser robados, se encuentran protegidos de cierta manera?		X		
20. ¿Los productos protegidos ante los robos o protección por su valor		X		



se encuentran en su totalidad en vista del cliente?				
21. ¿Los productos dentro de las urnas o área protegida de cajas se encuentran acomodados debidamente aprovechando al máximo el espacio existente?			X	
22. ¿Los productos expuestos a robos se encuentran en observación esporádica de cierta persona?			X	
23. ¿Se posee cámara de vigilancia?			X	
24. ¿Existe un encargado de controlar la cámara?		X		
25. ¿Qué medidas de control interno se han establecido en el supermercado?				Observación clientes
26. ¿Han detectado en alguna oportunidad un consumidor cometiendo robo?			X	
27. ¿Han detectado en alguna oportunidad un empleado cometiendo robo?		X		
28. ¿Qué medidas han tomado en cualquiera de los dos casos anteriores?				Enfrentar al responsable Refuerzo de responsabilidad de vigilancia en cada empleado
29. ¿Han detectado empleados o consumidores, ingiriendo productos no cancelados?			X	



30. ¿Qué medidas han tomado en caso de encontrar un empleado o consumidor ingiriendo productos no cancelados?			X	
31. ¿Existen políticas para el consumo dentro del supermercado para los empleados?			X	Facturar el consumo No facturarse individualmente
32. ¿Han detectado empleados colaborando con clientes para consumir un robo?		X		
33. ¿Qué medidas de control interno se han implementado al respecto?				
34. ¿Se registran toda la mercadería de consumo interno de supermercado y casa?		X		

6

⁶ Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha: 21 Setiembre 2010



Cuestionario aplicado a Encargado del Inventario de Bodega

Cuadro 29: Cuestionario Control Interno de Inventario en el Supermercado, aplicado al E.I.B

PREGUNTAS	N/A	NO	SI	OBSERVACIONES / RESPUESTAS ABIERTAS
1. ¿Existe un Encargado del Inventario del Supermercado?		X		
2. ¿Es la misma persona la Encargada de Inventario de Bodega y la Encargada del Inventario de Supermercado?		X		
3. ¿Existen políticas para el manejo de inventario en el supermercado?		X		
4. ¿Se posee atención que personas con bolsos grandes no entren al supermercado con ellos?		X		
5. ¿Existe un lugar preestablecido donde clientes puedan guardar sus pertenencias, para no entrar con ellas al supermercado?		X		
6. ¿El personal del supermercado es revisado antes de su salida?		X		
7. ¿Se posee control de fechas de vencimiento?			X	
8. ¿La localización de productos esta rotulada y de fácil encuentro para los clientes?			X	
9. ¿Las funciones están claramente definidas?			X	
10. ¿Los productos se encuentran a temperaturas adecuadas?		X		



11. ¿Todos los muebles se encuentran debidamente acomodados?			X	
12. ¿Los productos se encuentran debidamente acomodados aprovechando al máximo el espacio de los estantes?			X	
13. ¿El personal del supermercado conoce la localización de todos los productos?			X	
14. ¿Los productos se mantienen en orden?			X	
15. ¿Las ofertas están debidamente señaladas?			X	
16. ¿Los productos entrantes son colocados atrás de los existentes?			X	
17. ¿Los productos abiertos para vender al menudeo, son retirados del código al que pertenecían, y son colocados en un nuevo código?			X	Re- empaque
18. ¿Existen productos que están colocados en un mismo código de diversas marcas, o sabores pero mismo precio?			X	
19. ¿En caso de haber productos con posibilidades de ser robados, se encuentran protegidos de cierta manera?		X		
20. ¿Los productos protegidos ante los robos o protección por su valor se encuentran en su totalidad en vista del cliente?				No hay protegidos
21. ¿Los productos dentro de las urnas o área protegida de cajas se encuentran acomodados			X	



debidamente aprovechando al máximo el espacio existente?				
22. ¿Los productos expuestos a robos se encuentran en observación esporádica de cierta persona?				Todos están expuestos a robos
23. ¿Se posee cámara de vigilancia?			X	
24. ¿Existe un encargado de controlar la cámara?		X		
25. ¿Qué medidas de control interno se han establecido en el supermercado?				Observación de los clientes
26. ¿Han detectado en alguna oportunidad un consumidor cometiendo robo?			X	
27. ¿Han detectado en alguna oportunidad un empleado cometiendo robo?		X		
28. ¿Qué medidas han tomado en cualquiera de los dos casos anteriores?				Quitar producto Entrada prohibida
29. ¿Han detectado empleados o consumidores, ingiriendo productos no cancelados?			X	
30. ¿Qué medidas han tomado en caso de encontrar un empleado o consumidor ingiriendo productos no cancelados?				Llamadas de atención Cobrar
31. ¿Existen políticas para el consumo dentro del supermercado para los empleados?		X		
32. ¿Han detectado empleados colaborando con clientes para		X		



consumar un robo?				
33. ¿Qué medidas de control interno se han implementado al respecto?				
34. ¿Se registran toda la mercadería de consumo interno de supermercado y casa?		X		

7

⁷ Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha:08 Setiembre 2010



Cuestionario aplicado al Encargado del Inventario de Supermercado

Cuadro 30: Cuestionario Control Interno de Inventario en el Supermercado, aplicado al E.I.S

PREGUNTAS	N/A	NO	SI	OBSERVACIONES / RESPUESTAS ABIERTAS
1. ¿Existe un Encargado del Inventario de Supermercado?			X	
2. ¿Es la misma persona la Encargada de Inventario de Bodega y la Encargada del Inventario de Supermercado?		X		
3. ¿Existen políticas para el manejo de inventario en el supermercado?		X		
4. ¿Se posee atención que personas con bolsos grandes no entren al supermercado con ellos?		X		
5. ¿Existe un lugar preestablecido donde clientes puedan guardar sus pertenencias, para no entrar con ellas al supermercado?		X		
6. ¿El personal del supermercado es revisado antes de su salida?		X		
7. ¿Se posee control de fechas de vencimiento?		X		
8. ¿La localización de productos esta rotulada y de fácil encuentro para los clientes?			X	
9. ¿Las funciones están claramente definidas?			X	
10. ¿Los productos se encuentran a temperaturas adecuadas?				Algunos



11. ¿Todos los muebles se encuentran debidamente acomodados?			X	
12. ¿Los productos se encuentran debidamente acomodados aprovechando al máximo el espacio de los estantes?			X	
13. ¿El personal del supermercado conoce la localización de todos los productos?			X	
14. ¿Los productos se mantienen en orden?			X	
15. ¿Las ofertas están debidamente señaladas?			X	
16. ¿Los productos entrantes son colocados atrás de los existentes?			X	
17. ¿Los productos abiertos para vender al menudeo, son retirados del código al que pertenecían, y son colocados en un nuevo código?			X	
18. ¿Existen productos que están colocados en un mismo código de diversas marcas, o sabores pero mismo precio?		X		
19. ¿En caso de haber productos con posibilidades de ser robados, se encuentran protegidos de cierta manera?		X		
20. ¿Los productos protegidos ante los robos o protección por su valor se encuentran en su totalidad en vista del cliente?			X	
21. ¿Los productos dentro de las urnas o área protegida de cajas se encuentran acomodados			X	



debidamente aprovechando al máximo el espacio existente?				
22. ¿Los productos expuestos a robos se encuentran en observación esporádica de cierta persona?		X		
23. ¿Se posee cámara de vigilancia?		X		
24. ¿Existe un encargado de controlar la cámara?	X			
25. ¿Qué medidas de control interno se han establecido en el supermercado?				Nada
26. ¿Han detectado en alguna oportunidad un consumidor cometiendo robo?			X	
27. ¿Han detectado en alguna oportunidad un empleado cometiendo robo?		X		
28. ¿Qué medidas han tomado en cualquiera de los dos casos anteriores?				Prohibición de entrada al supermercado
29. ¿Han detectado empleados o consumidores, ingiriendo productos no cancelados?			X	
30. ¿Qué medidas han tomado en caso de encontrar un empleado o consumidor ingiriendo productos no cancelados?				Exigir su cancelación
31. ¿Existen políticas para el consumo dentro del supermercado para los empleados?		X		
32. ¿Han detectado empleados colaborando con clientes para consumir un robo?		X		



33. ¿Qué medidas de control interno se han implementado al respecto?	X			
34. ¿Se registran toda la mercadería de consumo interno de supermercado y casa?		X		

8

⁸ Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha: 09 Setiembre 2010



Cuestionario aplicado a Cajera

Cuadro 31: Cuestionario Control Interno de Inventario en el Supermercado, aplicado a la Cajera

PREGUNTAS	N/A	NO	SI	OBSERVACIONES / RESPUESTAS ABIERTAS
1. ¿Existe un Encargado del Inventario de Supermercado?	X			
2. ¿Es la misma persona la Encargada de Inventario de Bodega y la Encargada del Inventario de Supermercado?	X			
3. ¿Existen políticas para el manejo de inventario en el supermercado?	X			
4. ¿Se posee atención que personas con bolsos grandes no entren al supermercado con ellos?		X		
5. ¿Existe un lugar preestablecido donde clientes puedan guardar sus pertenencias, para no entrar con ellas al supermercado?		X		
6. ¿El personal del supermercado es revisado antes de su salida?		X		
7. ¿Se posee control de fechas de vencimiento?			X	
8. ¿La localización de productos esta rotulada y de fácil encuentro para los clientes?			X	
9. ¿Las funciones están claramente definidas?			X	
10. ¿Los productos se encuentran a temperaturas adecuadas?		X		



11. ¿Todos los muebles se encuentran debidamente acomodados?			X	
12. ¿Los productos se encuentran debidamente acomodados aprovechando al máximo el espacio de los estantes?			X	
13. ¿El personal del supermercado conoce la localización de todos los productos?			X	
14. ¿Los productos se mantienen en orden?			X	
15. ¿Las ofertas están debidamente señaladas?			X	
16. ¿Los productos entrantes son colocados atrás de los existentes?			X	
17. ¿Los productos abiertos para vender al menudeo, son retirados del código al que pertenecían, y son colocados en un nuevo código?			X	
18. ¿Existen productos que están colocados en un mismo código de diversas marcas, o sabores pero mismo precio?			X	
19. ¿En caso de haber productos con posibilidades de ser robados, se encuentran protegidos de cierta manera?		X		
20. ¿Los productos protegidos ante los robos o protección por su valor se encuentran en su totalidad en vista del cliente?			X	
21. ¿Los productos dentro de las urnas o área protegida de cajas se encuentran acomodados			X	



debidamente aprovechando al máximo el espacio existente?				
22. ¿Los productos expuestos a robos se encuentran en observación esporádica de cierta persona?			X	
23. ¿Se posee cámara de vigilancia?			X	
24. ¿Existe un encargado de controlar la cámara?	X			
25. ¿Qué medidas de control interno se han establecido en el supermercado?	X			
26. ¿Han detectado en alguna oportunidad un consumidor cometiendo robo?			X	
27. ¿Han detectado en alguna oportunidad un empleado cometiendo robo?		X		
28. ¿Qué medidas han tomado en cualquiera de los dos casos anteriores?				Retiro de cosas Entrada prohibido
29. ¿Han detectado empleados o consumidores, ingiriendo productos no cancelados?			X	
30. ¿Qué medidas han tomado en caso de encontrar un empleado o consumidor ingiriendo productos no cancelados?				Pagar
31. ¿Existen políticas para el consumo dentro del supermercado para los empleados?			X	Consumir con la factura en mano
32. ¿Han detectado empleados colaborando con clientes para		X		



consumar un robo?				
33. ¿Qué medidas de control interno se han implementado al respecto?				
34. ¿Se registran toda la mercadería de consumo interno de supermercado y casa?			X	

9

⁹ Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha: 20 Setiembre 2010



56. Tabulación de respuestas de Inventario en el supermercado

Cuadro 32: Inventario en el supermercado, Pregunta 1

1	¿Existe un Encargado del Inventario de Supermercado?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	No	Si	N/A	

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 33: Inventario en el supermercado, Pregunta 2

2	¿Es la misma persona la Encargada del Inventario de Bodega y la Encargada del Inventario de Supermercado?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	No	No	No	N/A	

Análisis resultados

Satisfactorio.



Cuadro 34: Inventario en el supermercado, Pregunta 3

3	¿Existen políticas para el manejo de inventario en el supermercado?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	No	No	N/A	

Evidencia

No existe un documento que respalde la existencia de políticas.

Deficiencia

No se poseen políticas para el manejo de inventario en el supermercado.

Recomendación

Implementar y documentar políticas para el manejo de inventario en el supermercado.

Análisis resultados

No satisfactorio.

Cuadro 35: Inventario en el supermercado, Pregunta 4

4	¿Se posee atención que personas con bolsos grandes no entren al supermercado con ellos?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	No	No	No	

Evidencia

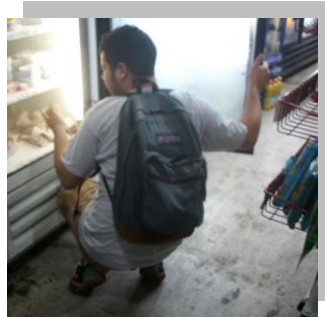


Imagen 14. Bolsos grandes

Deficiencia

Personas pueden entrar al supermercado con bolsos grandes.

Recomendación

Restringir la entrada de personas con los bolsos grandes.

Análisis resultados

No satisfactorio.

Cuadro 36: Inventario en el supermercado, Pregunta 5

5	¿Existe un lugar preestablecido donde clientes puedan guardar sus pertenencias, para no entrar con ellas al supermercado?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	No	No	No	No	



Deficiencia

No existe un lugar establecido donde los clientes puedan guardar sus pertenencias.

Recomendación

Establecer un lugar seguro donde clientes guarden sus bolsos de gran tamaño antes de entrar al supermercado.

Análisis resultados

No satisfactorio.

Cuadro 37: Inventario en el supermercado, Pregunta 6

6	¿El personal del supermercado es revisado antes de su salida?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	No	No	No	No	

Deficiencia

El personal del supermercado no es revisado antes de su salida.

Recomendación

Realizar una política de revisión de personal antes su salida del supermercado.

Análisis resultados

No satisfactorio.



Cuadro 38 : Inventario en el supermercado, Pregunta 7

7	¿Se posee control de fechas de vencimiento?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	No	Si	

Evidencia

Acta de entrevista realizada al Señor Minor Quesada Sancho (hoja de trabajo No 358) y acta de entrevista realiza a Erick Díaz Sojo (hoja de trabajo No 359).

Deficiencia

No se posee registro de fechas de vencimiento, lo cual puede originar vencimiento de productos o venta de estos.

Recomendación

Realizar registro de fechas de vencimiento, mínimo en aquellos productos en los que la rotación no es la más óptima.

Análisis resultados

No satisfactorio.

Cuadro 39: Inventario en el supermercado, Pregunta 8

8	¿La localización de productos esta rotulada y de fácil encuentro para los clientes?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si	Si	

Evidencia



Imagen 15: Rotulación únicamente de algunos pasillos

Deficiencia

Los pasillos en su mayoría no se encuentran rotulados para el fácil encuentro de productos.

Recomendación

Rotular en su totalidad los pasillos.

Análisis resultados

No satisfactorio.



Cuadro 40: Inventario en el supermercado, Pregunta 9

9	¿Las funciones están claramente definidas?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si	Si	

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 41: Inventario en el supermercado. Pregunta 10

10	¿Los productos se encuentran a temperaturas adecuadas?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	No	Algunos	No	

Evidencia

Los resultados son ratificados por la gerencia. Existe gran calor en el supermercado, pero los productos con necesidad de estar a bajas temperaturas se encuentran en cámaras. Los alimentos perecederos serán tratados posteriormente.

Análisis resultados

Satisfactorio.



Cuadro 42: Inventario en el supermercado. Pregunta 11

11	¿Todos los muebles se encuentran debidamente acomodados?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si	Si	

Evidencia

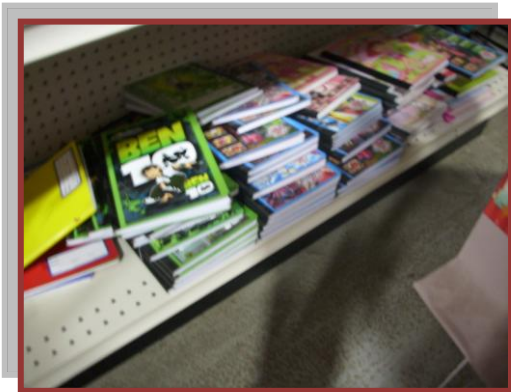


Imagen 17: Muebles acomodados

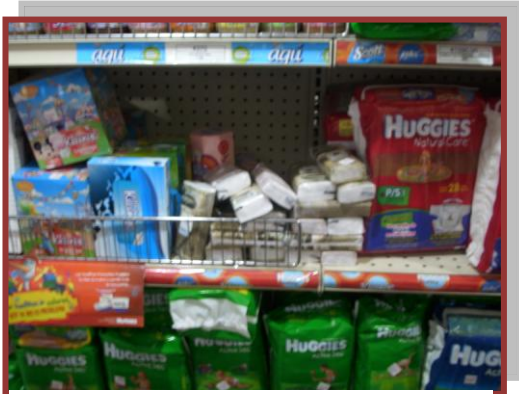


Imagen 16: Muebles acomodados



Imagen 19: Muebles acomodados



Imagen 18: Muebles acomodados



Imagen 21: Muebles acomodados

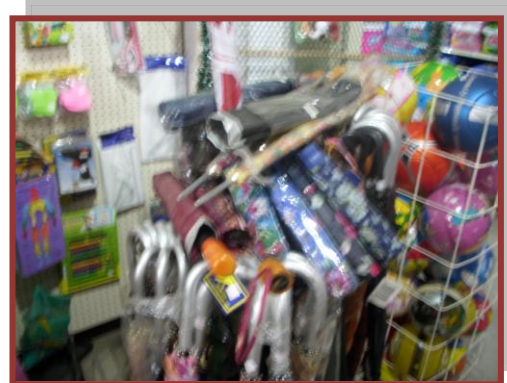


Imagen 20: Muebles acomodados



Imagen 22: Muebles acomodados

Deficiencia

Los muebles no se encuentran debidamente acomodados.

Recomendación

Vigilar de mayor manera los estantes, y tomar medidas respecto a los gondoleros encargados del área.

Análisis resultados

No satisfactorio.



Cuadro 43: Inventario en el supermercado. Pregunta 12

12	¿Los productos se encuentran debidamente acomodados aprovechando al máximo el espacio de los estantes?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si	Si	

Evidencia

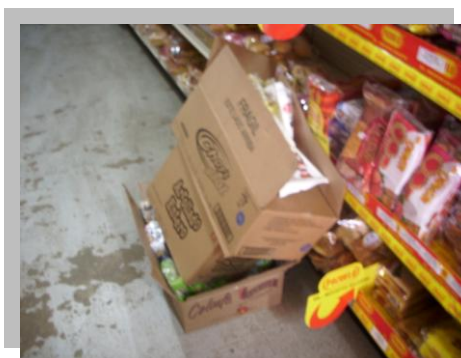


Imagen 23: Aprovechamiento de espacio

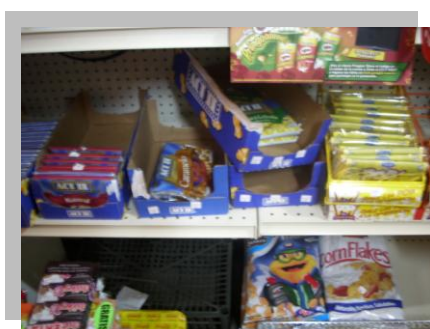


Imagen 24: Aprovechamiento de espacio



Imagen 25: Aprovechamiento de espacio



Deficiencia

Existen productos que no están debidamente acomodados aprovechando al máximo el espacio de los estantes, produciendo así mismo, muchos muebles extras o productos colocados en pasillos.

Recomendación

Acomodar estantes aprovechando campos.

Análisis resultados

No satisfactorio.

Cuadro 44: Inventario en el supermercado. Pregunta 13

13	¿El personal del supermercado conoce la localización de todos los productos?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si	Si	

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 45: Inventario en el supermercado. Pregunta 14

14	¿Los productos se mantienen en orden?				
	R/ Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si	Si	

Evidencia

Imagen 27: Orden lógico de productos

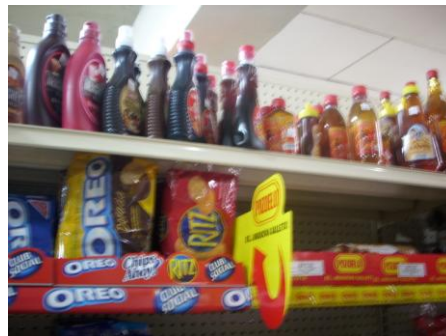


Imagen 26: Orden lógico de productos

Deficiencia

Los productos no poseen un orden lógico en algunos casos.

Recomendación

Revisar el orden de los productos y realizar una redistribución.

Análisis resultados

No satisfactorio.



Cuadro 46: Inventario en el supermercado. Pregunta 15

15	¿Las ofertas están debidamente señaladas?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si	Si	

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 47: Inventario en el supermercado. Pregunta 16

16	¿Los productos entrantes son colocados atrás de los existentes?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si	Si	

Análisis resultados

Satisfactorio.



Cuadro 48: Inventario en el supermercado. Pregunta 17

17	¿Los productos abiertos para vender al menudeo, son retirados del código al que pertenecían, y son colocados en un nuevo código?				
R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería	
Si	Si	Si	Si		

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 49: Inventario en el supermercado. Pregunta 18

18	¿Existen productos que están colocados en un mismo código de diversas marcas, o sabores pero mismo precio?				
R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería	
Si	Si	No	Si		



Evidencia

MM Super - Sistema de facturación

Ventas Inventario Cuentas por cobrar Compras (Ctas. x Pagar) Administrativos Planilla (Nómina) Utilitarios Acerca de ... Salir

Facturación...

Tipo de Factura Contado Crédito Nueva Dsc.% Comprobante 1018385

Cliete: 0 CONTADO 0.00 C. Exento Fecha de Hoy 06/10/2010

Código	Detalle del Artículo	Pres.	Stock	P.I.V.I.	Cant.	% Desc.	Precio Venta	Sub-Total	Ex
33	CERVEZA VIDRIO IMPER/PIESEN/ROCK CAJA	Un.	0	12,000.00	1	0.00	12,000.00	12,000.00	<input checked="" type="checkbox"/>
37	CERVEZA ROCK ICE VIDRIO CAJA	Un.	0	12,850.00	1	0.00	12,850.00	12,850.00	<input checked="" type="checkbox"/>
34	CERVEZA IMPERIAL VIDRIO CAJA	Un.	-14	12,850.00	1	0.00	12,850.00	12,850.00	<input checked="" type="checkbox"/>

Pago realizado con

Efectivo Cheque Tarjeta Orden Placa Frecuente

T. Gravado 0.00 Imp. S / V 0.00

T. Exento 25,700.00 TOTAL 25,700.00

Sub-Total 25,700.00 Paga con 0.00

Descuento 0.00 Vuelto 0.00

Vendedor: 0 Dist.: Usuario: A.D.A. MARTHA Imprime factura

Notas:

Imagen 28: Productos con mismo código

Deficiencia

Existen códigos aplicados a diferentes productos, aunque estos se den bajo autorización, significan un des control Sistema de información de inventario & inventario físico.

Recomendación

Aplicar distintos códigos para diferentes productos.

Análisis resultados

No satisfactorio.



Cuadro 50: Inventario en el supermercado. Pregunta 19

19	¿En caso de haber productos con posibilidades de ser robados, se encuentran protegidos de cierta manera?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	No	No	No	No	

Evidencia

Los resultados son ratificados por la Gerencia del Supermercado.

Deficiencia

No existe protección alguna para productos que tienen posibilidades de ser robados.

Recomendación

Implementar un sistema de protección o reubicar los productos que son propensos a robos.

Análisis resultados

No satisfactorio.

Cuadro 51: Inventario en el supermercado. Pregunta 20

20	¿Los productos protegidos ante los robos o protección por su valor se encuentran en su totalidad en vista del cliente?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	No	No hay protegidos	Si	Si	

Evidencia



Imagen 29: Productos protegidos a vista del cliente



Imagen 30: Productos protegidos a vista de clientes

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 52: Inventario en el supermercado. Pregunta 21

21	¿Los productos dentro de las urnas o área protegida de cajas se encuentran acomodados debidamente aprovechando al máximo el espacio existente?			
R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
Si	Si	Si	Si	

Evidencia

Imagen 31: Productos de urnas aprovechan espacio



Imagen 32: Productos de urnas aprovechan espacio

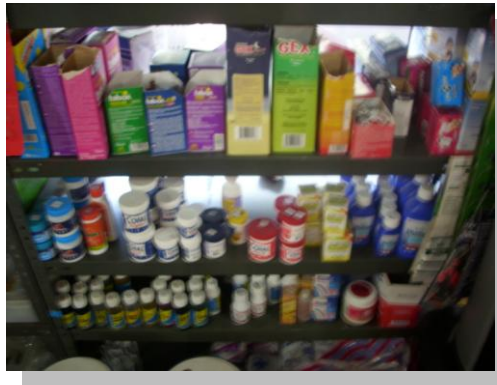


Imagen 33: Productos de urnas aprovechan espacio

Deficiencia

Los productos no se encuentran acomodados de forma que permita aprovechar al máximo el espacio de las urnas.

Recomendación

Acomodar productos utilizando al máximo los espacios.

Análisis resultados

No satisfactorio.

Cuadro 53: Inventario en el supermercado. Pregunta 22

22	¿Los productos expuestos a robos se encuentran en observación esporádica de cierta persona?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Todos están expuestos a robo	No	Si	

Evidencia

Acta de entrevista realizada a Minor Quesada Sancho (hoja de trabajo No 360) y acta de entrevista realizada a Martha Cortedano Tercero (hoja de trabajo No 361).

Deficiencia

No existe vigilancia de productos propensos a robos.

Recomendación

Realizar políticas de vigilancia, así como responsables para esta labor.

Análisis resultados

No satisfactorio.

Cuadro 54: Inventario en el supermercado. Pregunta 23

23	¿Se posee cámara de vigilancia?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	No	Si	

Evidencia

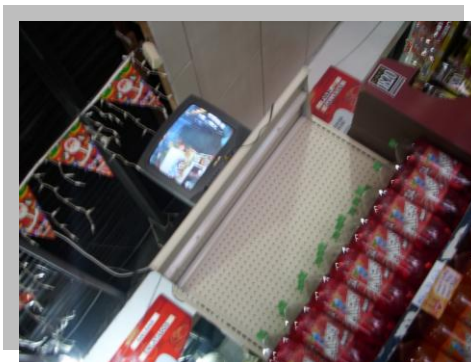


Imagen 34: Vigilancia

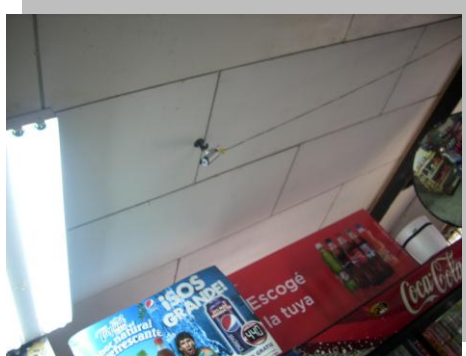


Imagen 35: Vigilancia

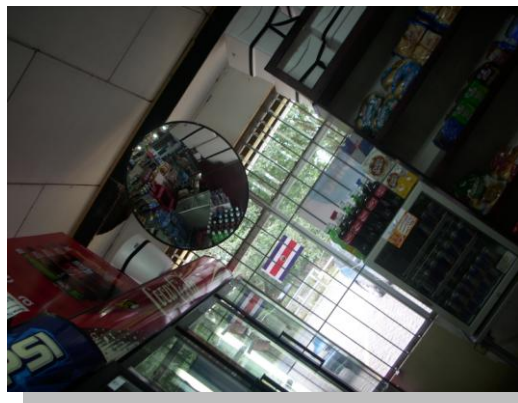


Imagen 36: Vigilancia

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 55: Inventario en el supermercado. Pregunta 24

24	¿Existe un encargado de controlar la cámara?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	No	No	N/A	N/A	



Evidencia

La situación es ratificada por el gerente.

Deficiencia

No existe un responsable de vigilar los movimientos que registra la cámara de vigilancia.

Recomendación

Modificar la cámara de seguridad para su posible grabación.

Poseer un encargado que esporádicamente vigile la cámara de seguridad.

Análisis resultados

No satisfactorio.

Cuadro 56: Inventario en el supermercado. Pregunta 25

25	¿Qué medidas de control interno se han establecido en el supermercado?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
Observación de los clientes	Observación de los clientes	Nada	N/A		

Deficiencia

No existen controles internos en el supermercado.

Recomendación



Implementar controles internos que sean conocidos por todos sus colaboradores.

Análisis resultados

No satisfactorio.

Cuadro 57: Inventario en el supermercado. Pregunta 26

26	¿Han detectado en alguna oportunidad un consumidor cometiendo robo?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si	Si	

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 58: Inventario en el supermercado. Pregunta 27

27	¿Han detectado en alguna oportunidad un empleado cometiendo robo?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	No	No	No	No	

Análisis resultados

Satisfactorio.



Cuadro 59: Inventario en el supermercado. Pregunta 29

28	¿Qué medidas han tomado en cualquiera de los dos casos anteriores?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Enfrentar al responsable, refuerzo de responsabilidad de vigilancia en cada empleado	Quitar producto	Prohibición de entrada al supermercado	Retiro del producto, entrada prohibida	

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 60: Inventario en el supermercado. Pregunta 29

29	¿Han detectado empleados o consumidores, ingiriendo productos no cancelados?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si	Si	

Deficiencia

Existe consumo dentro del supermercado de productos no cancelados, o de pertenencia de la persona que hace su ingesta.



Recomendación

Realizar políticas de consumo dentro del supermercado.

Análisis resultados

No satisfactorio.

Cuadro 61: Inventario en el supermercado. Pregunta 30

30	¿Qué medidas han tomado en caso de encontrar un empleado o consumidor ingiriendo productos no cancelados?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Llamadas de atención, cobrar	Exigir su cancelación	Pagar	

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 62: Inventario en el supermercado. Pregunta 31

31	¿Existen políticas para el consumo dentro del supermercado para los empleados?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	No	No	Si	



Evidencia

No hay documento que compruebe la existencia de políticas de consumo dentro del supermercado para empleados.

Deficiencia

No se poseen políticas de consumo dentro del supermercado para los colaboradores.

Recomendación

Redactar políticas de consumo en el supermercado para los trabajadores.

Análisis resultados

No satisfactorio.

Cuadro 63: Inventario en el supermercado. Pregunta 32

32	¿Han detectado empleados colaborando con clientes para consumir un robo?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	No	No	No	No	

Análisis resultados

Satisfactorio.



Cuadro 64: Inventario en el supermercado. Pregunta 33

33	¿Qué medidas de control interno se han implementado al respecto?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	N/A	N/A	N/A	N/A	

Cuadro 65: Inventario en el supermercado. Pregunta 34

34	¿Se registra toda la mercadería de consumo interno de supermercado y casa?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	No	No	No	Si	

Evidencia

Los cuestionarios que respaldan la deficiencia son respaldados por la Gerencia, encargado de compras y ventas, y el encargado de inventario de supermercado.

Deficiencia

No se registra toda la mercadería que es utilizada para consumo interno.

Recomendación

Implementar un método que permita el registro de todos los productos de uso interno de supermercado o de la casa.

Análisis resultados

No satisfactorio.



R. Programa de Control Interno de Inventario físico de supermercado

Objetivos

- 1) Elaborar el cuestionario correspondiente al manejo del inventario de la bodega en Supermercado MM.
- 2) Aplicar al personal encargado del manejo del inventario el cuestionario a realizar.
- 3) Recopilar la información del cuestionario a efectuar.
- 4) Revisar los resultados obtenidos del cuestionario a procesar.
- 5) Analizar la información proporcionada por el cuestionario a realizar para seguidamente elaborar la hoja de deficiencias y recomendaciones.
- 6) Generar conclusiones a partir de la observación y los resultados obtenidos.

10

¹⁰ Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy



57. Cuestionario de control interno de Inventario físico de supermercado

Cuestionario aplicado a Gerente

Cuadro 66: Cuestionario de Control Interno de Inventario físico de supermercado, aplicado al Gerente

PREGUNTAS	N/A	NO	SI	OBSERVACIONES / REPUESTAS ABIERTAS
1. ¿Cuál es la frecuencia de realización del conteo físico de inventario?				Anual
2. ¿Existen políticas para realizar el inventario físico?			X	
3. ¿Se revisan las fechas de vencimiento del producto?			X	
4. ¿Se verifica el buen estado del objeto?			X	
5. ¿El personal es capacitado con anterioridad para el recuento físico?		X		
6. ¿Existe una persona que rectifique el conteo físico?		X		
7. ¿Se realiza recuento físico sorpresivo?			X	
8. ¿Se cierra el supermercado para realizar conteo físico?		X		
9. ¿Se cierra el área de conteo de inventario temporalmente?		X		



10. ¿Las hojas en las que se realiza el conteo tienen la información necesaria?			X	
11. ¿Se realizan estimaciones en pilas de pequeños productos, gasillas, confites, pastillas, curas...?			X	
12. ¿Las hojas de conteo son archivadas por cierto tiempo?			X	
13. ¿Se recibe mercadería durante inventario físico?		X		

11

¹¹ Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha: 21 Setiembre 2010



Cuestionario a Encargado del Inventario de Bodega

Cuadro 67: Cuestionario de Control Interno de Inventario físico de supermercado, aplicado al E.I.B

PREGUNTAS	N/A	NO	SI	OBSERVACIONES / REPUESTAS ABIERTAS
1. ¿Cuál es la frecuencia de realización del conteo físico de inventario?				Año fiscal, 2 meses antes
2. ¿Existen políticas para realizar el inventario físico?		X		
3. ¿Se revisan las fechas de vencimiento del producto?			X	
4. ¿Se verifica el buen estado del objeto?			X	
5. ¿El personal es capacitado con anterioridad para el recuento físico?		X		
6. ¿Existe una persona que rectifique el conteo físico?		X		
7. ¿Se realiza recuento físico sorpresivo?			X	
8. ¿Se cierra el supermercado para realizar conteo físico?		X		
9. ¿Se cierra el área de conteo de inventario temporalmente?		X		
10. ¿Las hojas en las que se realiza el conteo tienen la información necesaria?			X	



11. ¿Se realizan estimaciones en pilas de pequeños productos, gasillas, confites, pastillas, curas...?		X		
12. ¿Las hojas de conteo son archivadas por cierto tiempo?			X	
13. ¿Se recibe mercadería durante inventario físico?			X	

12

¹² Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha: 08 Setiembre 2010



Cuestionario aplicado al Encargado del Inventario de Supermercado

Cuadro 68: Cuestionario de Control Interno de Inventario físico de supermercado, aplicado al E.I.S

PREGUNTAS	N/A	NO	SI	OBSERVACIONES / REPUESTAS ABIERTAS
1. ¿Cuál es la frecuencia de realización del conteo físico de inventario?				Año fiscal
2. ¿Existen políticas para realizar el inventario físico?		X		
3. ¿Se revisan las fechas de vencimiento del producto?			X	
4. ¿Se verifica el buen estado del objeto?			X	
5. ¿El personal es capacitado con anterioridad para el recuento físico?				Mas o menos
6. ¿Existe una persona que rectifique el conteo físico?		X		
7. ¿Se realiza recuento físico sorpresivo?			X	
8. ¿Se cierra el supermercado para realizar conteo físico?		X		
9. ¿Se cierra el área de conteo de inventario temporalmente?		X		
10. ¿Las hojas en las que se realiza el conteo tienen la información necesaria?			X	
11. ¿Se realizan estimaciones en pilas de pequeños productos, gasillas, confites, pastillas, curas...?			X	



12. ¿Las hojas de conteo son archivadas por cierto tiempo?			X	
13. ¿Se recibe mercadería durante inventario físico?			X	

13

¹³ Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha: 09 Setiembre 2010



58. Tabulación de respuestas de Inventario físico de supermercado

Cuadro 69: Inventario físico de supermercado. Pregunta 1

1	¿Cuál es la frecuencia de realización del conteo físico de inventario?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Annual	Annual	Annual		

Análisis resultados

Satisfactorio

Cuadro 70: Inventario físico de supermercado. Pregunta 2

2	¿Existen políticas para realizar el inventario físico?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	No	No		

Evidencia

El supermercado no posee la documentación de las políticas para realizar el inventario.

Deficiencia

Inexistencia de políticas para realizar el inventario físico.



Recomendación

Realizar políticas que permitan un correcto conteo físico.

Análisis resultados

No satisfactorio.

Cuadro 71: Inventario físico de supermercado. Pregunta 3

3	¿Se revisan las fechas de vencimiento del producto?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si		

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 72: Inventario físico de supermercado. Pregunta 4

4	¿Se verifica el buen estado del objeto?				
	R/Gerente	R/ Encargado compras y ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado verdulería
	Si	Si	Si		

Análisis resultados

Satisfactorio.



Cuadro 73: Inventario físico de supermercado. Pregunta 5

5	¿El personal es capacitado con anterioridad para el recuento físico?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	No	No	Mas o menos		

Deficiencia

El personal no es capacitado para realizar el recuento físico.

Recomendación

Capacitar al personal para la realización del conteo físico del inventario.

Análisis resultados

No satisfactorio.

Cuadro 74: Inventario físico de supermercado. Pregunta 6

6	¿Existe una persona que rectifique el conteo físico?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	No	No	No		

Deficiencia

No existe una persona que rectifique el conteo físico.



Recomendación

Realizar rectificaciones sorpresivas de conteo físico.

Análisis resultados

No satisfactorio.

Cuadro 75: Inventario físico de supermercado. Pregunta 7

7	¿Se realiza recuento físico sorpresivo?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si		

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 76: Inventario físico de supermercado. Pregunta 8

8	¿Se cierra el supermercado para realizar conteo físico?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	No	No	No		

Deficiencia

El supermercado no realiza su cierre para realizar el conteo físico.



Cuadro 77: Inventario físico de supermercado. Pregunta 9

9	¿Se cierra el área de conteo de inventario temporalmente?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	No	No	No		

Deficiencia

El área de conteo físico no se cierra temporalmente para realizar el inventario.

Recomendación

Cerrar el área de conteo físico.

Análisis resultados

No satisfactorio.

Cuadro 78: Inventario físico de supermercado. Pregunta 10

10	¿Las hojas en las que se realiza el conteo tienen la información necesaria?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si		

Análisis resultados

Satisfactorio.



Cuadro 79: Inventario físico de supermercado. Pregunta 11

11	¿Se realizan estimaciones en pilas de pequeños productos, gasillas, confites, pastillas, curas...?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	No	Si		

Evidencia

Los resultados son ratificados por la Gerencia.

Recomendación

Las estimaciones deben ser realizadas por un experto.

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 80: Inventario físico de supermercado. Pregunta 12

12	¿Las hojas de conteo son archivadas por cierto tiempo?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si		

Análisis resultados

Satisfactorio.



Cuadro 81: Inventario físico de supermercado. Pregunta 13

13	¿Se recibe mercadería durante inventario físico?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	No	Si	Si		

Deficiencia

Se recibe mercadería durante el inventario físico.

Recomendación

No recibir mercadería del producto al momento en el que se realiza conteo físico.

Análisis resultados

No satisfactorio.



S. Sistema de información

Objetivos

- 1) Elaborar el cuestionario correspondiente al manejo del sistema de información de inventario de la bodega en Supermercado MM.
- 2) Aplicar al personal encargado del manejo del inventario el cuestionario a realizar.
- 3) Recopilar la información del cuestionario a efectuar.
- 4) Revisar los resultados obtenidos del cuestionario a procesar.
- 5) Analizar la información proporcionada por el cuestionario a realizar para seguidamente elaborar la hoja de deficiencias y recomendaciones.
- 6) Generar conclusiones a partir de la observación y los resultados obtenidos.
- 7) Realizar muestreo comparativo entre productos y Sistema de Información de Inventarios.
- 8) Analizar los resultados del muestreo de productos

14

¹⁴ Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy



a. Cuestionario de Control Interno de Sistema de Información de Inventarios

Cuestionario aplicado a Gerente

Cuadro 82: Cuestionario de Control Interno de Sistema de Información de Inventarios, aplicado al Gerente

PREGUNTAS	N/A	NO	SI	OBSERVACIONES / RESPUESTAS ABIERTAS
1. ¿Con que frecuencia se actualiza la base de datos del sistema de información?				No hay establecido fecha
2. ¿El sistema de información ubica el producto en su lugar de colocación?		X		
3. ¿Existe usuarios del sistema en nivel jerárquico?			X	
4. ¿El gerente tiene una contraseña que permita controlar todas las operaciones?		X		
5. ¿El gerente controla periódicamente los movimientos realizados en el sistema?			X	
6. ¿Los diferentes usuarios conocen al máximo las diferentes funciones que se les permite en el sistema?			X	
7. ¿Existe un control preventivo por el técnico para el sistema?		X		
8. ¿La capacidad de reacción ante			X	



un fallo es óptima?				
9. ¿Las contraseñas de ex – colaboradores han sido canceladas?			X	
10. ¿El personal nuevo posee una capacitación acerca del uso del sistema?			X	
11. ¿Las bonificaciones son introducidas al sistema de información?			X	
12. ¿Todo el personal sabe el uso correcto y profundo de su usuario?			X	
13. ¿Los productos que se sabe que no serán comprados nuevamente para el stock del supermercado son borrados del sistema?			X	
14. ¿Se tienen previamente establecidos proveedores en la empresa?			X	
15. ¿Quién define cuales son los proveedores de la empresa?				Encargado de compras y ventas

15

¹⁵ Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha: 21 Setiembre 2010



Cuestionario aplicado a Encargado del Inventario de Bodega

Cuadro 83: Cuestionario de Control Interno de Sistema de Información de Inventarios, aplicado al E.I.B

PREGUNTAS	N/A	NO	SI	OBSERVACIONES / RESPUESTAS ABIERTAS
1. ¿Con que frecuencia se actualiza la base de datos del sistema de información?				Contantemente
2. ¿El sistema de información ubica el producto en su lugar de colocación?		X		
3. ¿Existe usuarios del sistema en nivel jerárquico?			X	
4. ¿El gerente tiene una contraseña que permita controlar todas las operaciones?		X		
5. ¿El gerente controla periódicamente los movimientos realizados en el sistema?		X		
6. ¿Los diferentes usuarios conocen al máximo las diferentes funciones que se les permite en el sistema?			X	
7. ¿Existe un control preventivo por el técnico para el sistema?		X		
8. ¿La capacidad de reacción ante un fallo es óptima?		X		
9. ¿Las contraseñas de ex – colaboradores han sido			X	



canceladas?				
10. ¿El personal nuevo posee una capacitación acerca del uso del sistema?			X	
11. ¿Las bonificaciones son introducidas al sistema de información?		X		
12. ¿Todo el personal sabe el uso correcto y profundo de su usuario?			X	
13. ¿Los productos que se sabe que no serán comprados nuevamente para el stock del supermercado son borrados del sistema?		X		
14. ¿Se tienen previamente establecidos proveedores en la empresa?			X	
15. ¿Quién define cuales son los proveedores de la empresa?				Encargado de ventas y compras

16

¹⁶ Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha: 08 Setiembre 2010



Cuestionario aplicado al Encargado de Inventario del Supermercado

Cuadro 84: Cuestionario de Control Interno de Sistema de Información de Inventarios, aplicado al E.I.S

PREGUNTAS	N/A	NO	SI	OBSERVACIONES / RESPUESTAS ABIERTAS
1. ¿Con que frecuencia se actualiza la base de datos del sistema de información?	X			
2. ¿El sistema de información ubica el producto en su lugar de colocación?			X	Por familias
3. ¿Existe usuarios del sistema en nivel jerárquico?			X	
4. ¿El gerente tiene una contraseña que permita controlar todas las operaciones?			X	
5. ¿El gerente controla periódicamente los movimientos realizados en el sistema?			X	
6. ¿Los diferentes usuarios conocen al máximo las diferentes funciones que se les permite en el sistema?			X	
7. ¿Existe un control preventivo por el técnico para el sistema?			X	
8. ¿La capacidad de reacción ante un fallo es óptima?			X	



9. ¿Las contraseñas de ex – colaboradores han sido canceladas?			X	
10. ¿El personal nuevo posee una capacitación acerca del uso del sistema?			X	
11. ¿Las bonificaciones son introducidas al sistema de información?			X	
12. ¿Todo el personal sabe el uso correcto y profundo de su usuario?			X	
13. ¿Los productos que se sabe que no serán comprados nuevamente para el stock del supermercado son borrados del sistema?			X	
14. ¿Se tienen previamente establecidos proveedores en la empresa?			X	
15. ¿Quién define cuales son los proveedores de la empresa?				Encargado de ventas y compras

17

¹⁷ Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha: 08 Setiembre 2010



59. Tabulación de respuestas de Sistema de Información de Inventarios

Cuadro 85: Sistema de Información de Inventarios. Pregunta 1

1	¿Con que frecuencia se actualiza la base de datos del sistema de información?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	No hay fecha	Constantemente	N/A		

Deficiencia

No existe frecuencia de tiempo para la actualización de la base de datos.

Recomendación

Realizar la revisión y actualización del sistema con una frecuencia de tiempo establecido.

Análisis resultados

No satisfactorio.



Cuadro 86: Sistema de Información de Inventarios. Pregunta 2

2	¿El sistema de información ubica el producto en su lugar de colocación?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	No	No	Si. Por familia		

Deficiencia

No se conoce la ubicación de los productos por medio del Sistema de Información de Inventarios.

Recomendación

Implementar la ubicación de productos en el sistema de información.

Análisis resultados

No satisfactorio.

Cuadro 87: Sistema de Información de Inventarios. Pregunta 3

3	¿Existe usuarios del sistema en nivel jerárquico?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si		

Análisis resultados

Satisfactorio.



Cuadro 88: Sistema de Información de Inventarios. Pregunta 4

4	¿El gerente tiene una contraseña que permita controlar todas las operaciones?				
	R/ Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	No	No	Si		

Evidencia

Los cuestionarios que respaldan la deficiencia son ratificados por la gerencia.

Deficiencia

El Gerente del Supermercado no posee una contraseña o usuario que le permita controlar de manera privada las operaciones que realizan los diferentes colaboradores.

Recomendación

Implementar un usuario en máximo nivel jerárquico que permita controlar las operaciones del supermercado.

Análisis resultados

No satisfactorio.



Cuadro 89: Sistema de Información de Inventarios. Pregunta 5

5	¿El gerente controla periódicamente los movimientos realizados en el sistema?				
	R/ Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	No	Si		

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 90: Sistema de Información de Inventarios. Pregunta 6

6	¿Los diferentes usuarios conocen al máximo las diferentes funciones que se les permite en el sistema?				
	R/ Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si		

Análisis resultados

Satisfactorio.



Cuadro 91: Sistema de Información de Inventarios. Pregunta 7

7	¿Existe un control preventivo por el técnico para el sistema?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	No	No	Si		

Evidencia

Los cuestionarios que respaldan la deficiencia son ratificados por la Gerencia.

Deficiencia

No existe control preventivo por parte del técnico hacia el sistema de información de inventario.

Recomendación

Establecer periodicidad de control preventivo por parte del técnico.

Análisis resultados

No satisfactorio.

Cuadro 92: Sistema de Información de Inventarios. Pregunta 8

8	¿La capacidad de reacción ante un fallo es óptima?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	No	Si		



Evidencia

Acta de entrevista realizada a Juan Carlos Alfaro Castro (hoja de trabajo No 362).

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 93: Sistema de Información de Inventarios. Pregunta 9

9	¿Las contraseñas de ex – colaboradores han sido canceladas?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si		

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 94: Sistema de Información de Inventarios. Pregunta 10

10	¿El personal nuevo posee una capacitación acerca del uso del sistema?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si		

Análisis resultados

Satisfactorio.



Cuadro 95: Sistema de Información de Inventarios. Pregunta 11

11	¿Las bonificaciones son introducidas al sistema de información?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	No	Si		

Evidencia

Acta de entrevista realizada a Minor Quesada Sancho (hoja de trabajo No 363) y acta de entrevista realizada a Juan Carlos Alfaro Castro (hoja de trabajo No 364).

Deficiencia

No se registran las bonificaciones al Sistema de Información de Inventarios, produce que la utilidad no se ve reflejada por el producto bonificado, si no que la asume la comercialización y se produce un saldo negativo en el sistema de información de inventario, el cual se salda al cierre del periodo.

Las bonificaciones no se deben controlar mediante Excel, debido a que afecta directamente el inventario.

Recomendación

Todas las bonificaciones deberán ser registradas en el Sistema de Información de Inventarios.

Solicitar al técnico que se deniegue los saldos negativos productos de bonificaciones, afecto que los mismos sean registrados.

Análisis resultados

No satisfactorio.



Cuadro 96: Sistema de Información de Inventarios. Pregunta 12

12	¿Todo el personal sabe el uso correcto y profundo de su usuario?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si		

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 97: Sistema de Información de Inventarios. Pregunta 13

13	¿Los productos que se sabe que no serán comprados nuevamente para el stock del supermercado son borrados del sistema?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	No	Si		

Evidencia

Acta de entrevista realizada a Juan Carlos Alfaro Casto (hoja de trabajo No 365).



Deficiencia

Existencia de productos que no serán adquiridos nuevamente, se mantienen como parte del stock en el Sistema de Información de Inventarios.

Recomendación

Coordinar con el técnico del sistema, la eliminación de productos que no serán adquiridos nuevamente.

Análisis resultados

No satisfactorio.

Cuadro 98: Sistema de Información de Inventarios. Pregunta 14

14	¿Se tienen previamente establecidos proveedores en la empresa?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si		

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 99: Sistema de Información de Inventarios. Pregunta 15

15	¿Quién define cuales son los proveedores de la empresa?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Encargado de ventas y compras	Encargado de ventas y compras	Encargado de ventas y compras		



Evidencia

Los cuestionarios de deficiencia son ratificados por el gerente.

Deficiencia

Existencia de un único encargado de elegir proveedores.

Recomendación

Realizar la elección de proveedores entre gerente y encargado de compras y ventas.

Análisis resultados

No satisfactorio.



60. Muestreo de productos

Este apartado busca desarrollar la muestra de productos para realizar una comparación entre ellos y el Sistema de Información de Inventarios.

b. Análisis de resultados

Muestreo de productos en Supermercado MM

Posterior a esto, se realizó el muestreo del inventario en el cual se tomaron en cuenta 48 productos, como se puede observar en el siguiente cuadro, junto a información como faltantes y características de los productos.

Estos 48 productos fueron escogidos por el método al azar, con la tabla requerida, originando una línea de producto, posterior a esto se analizó con el Encargado de Compras y Ventas el producto a muestrear en cada línea de producto.

Cuadro 100: Muestreo de productos, Supermercado MM

Muestreo Productos Supermercado MM							
	Categoría a Producto	Descripción producto	Terminación n Código	Precio	Inventario Físico	Inventario Sistema	Diferencia
1	39	Cuaderno, 80 hojas, Norma	489	¢1585	19	2	17
2	38	Paños micro fibra	9507	¢950	90	98	-8
3	50	Shampoo Optims	2794	¢1495	4	4	0
4	48	Bombillos, Sylvania, 75 vatios	985	¢350	15	16	-1
5	13	Panadol	1333	¢130	39	26	13
6	23	Aromatizador Sanidor	10	¢395	2	6	-4
7	22	Cacique, 1 L	1	¢3995	15	14	1
8	3	Gerber, pera, 71 gramos	2427	¢320	11	10	1
9	19	Leche caja, 500 ml, 2% grasa	1033	¢270	7	7	0
10	29	Mayonesa con limón, 100 gramos	5003	¢450	18	22	-4
11	27	Tang fresa, 35 gramos	7045	¢195	8	111	-3
12	45	Pasta Colgate, Total 12	8019	¢1530	20	6	14
13	10	Sopa pollo	3118	¢475	9	15	-6
14	36	Pepsi, 3 L	447	¢1250	103	66	37
15	44	Rinso 1 Kg	3728	¢2160	3	3	0
16	25	Cangrejo con queso	4068	¢540	9	15	-6
17	34	Frito lay's original	134	¢650	4	4	0
18	43	Vasos desechables, # 7	537	¢325	16	12	4
19	2	Askan 1, 75 Kg	3372	¢1750	7	4	3
20	72	Colas Express naturals	9857	¢1590	3	3	0
21	24	Palitos de ajonjolí	849	¢775	8	11	-3
22	71	Muslitos de pollos empanizados	182	¢2930	5	7	-2



23	51	Mortadela jamonada sin tocino	2086	¢775	23	21	2
24	16	Néctar de melocotón 200 ml	2302	¢245	10	12	-2
25	28	Lenguas	111	¢350	18	4	14
26	62	Saba teens	2014	¢770	8	12	-4
27	18	Aceite Clover, 500 ml	1121	¢580	22	34	-12
28	42	Picaritas, 75 gramos	1252	¢485	14	10	4
29	53	Cremitas, 115 gramos	533	¢335	21	26	-5
30	32	Bananos	1180	¢40	118	79	39
31	49	Bravos jalapeños	8909	¢345	20	36	-16
32	79	Perfume Win Woman, 60 ml	4965	¢3380	1	1	0
33	9	Pilsen en vidrio, 350 ml	116	¢585	198	686	-488
34	34	Pro maní, 9 gramos	2255	¢375	2	8	-6
35	56	Escoba	1542	¢1195	2	2	0
36	74	Tronex, 900 ml	4992	¢510	7	7	0
37	31	Tortillas doña Marta	194	¢325	3	6	-3
38	7	Sandalias de hombre	6412	¢1975	2	2	0
39	47	Maní Japonés	28	¢750	5	5	0
40	78	Harina Masarica	324	¢1360	18	24	-6
41	58	Cloro Los Conejos	627	¢300	7	5	2
42	80	Queques gemelitos	539	¢460	8	12	-4
43	4	Cuerda de pescar , 100 metros	8265	¢545	3	2	1
44	75	Gorritos	1457	¢150	15	15	0
45	83	Milan relleno en menta	13	¢1035	2	6	-4
46	81	Arrollados de jalea	674	¢610	3	4	-1
47	77	Pan integral 700 gramos	69	¢1020	4	4	0
48	82	Bolas de pan	1340	¢690	21	20	1
TOTAL							-445

Dada la muestra anterior se pudo obtener que un 44% de los productos en los que se realizó conteo físico posee un faltante en sus unidades reales, comparadas respecto al Sistema de Información de Inventarios, mientras que un 29% tiene un sobrante en los estantes, lo que quiere decir que el número de productos encontrado en el Sistema de Información de Inventarios es menor.

Por otro lado con un 27% se encuentran los productos en los que se obtuvieron similitud entre inventario real y computarizado.

Dado lo anterior, y recordando la muestra posee condiciones generales para la totalidad, por lo que si se estudia los 14 375 productos que se encuentran dentro del sistema, y se aplica los porcentajes, se obtienen que 6 038 productos van a poseer faltantes, 4169 van ser sobrantes y en igual monto se encuentran los productos con similitud sistema & inventario real.



Cuadro 101: Cuadro de resumen muestreo de productos, Supermercado MM

<i>Condición productos</i>	<i>Porcentaje</i>	<i>Realidad</i>
Faltantes	44%	6325
Sobrantes	29%	4169
Productos equitativos	27%	3881
TOTAL	100%	14375

Análisis de precios de productos faltantes

En el cuadro y gráfico que se observan a continuación se encuentra un análisis que ocasiona los productos faltantes dentro de la empresa.

Se analiza que ¢268988 corresponden al total de costo del producto que significan las pérdidas, para un total de ¢347370 que significarían en ventas, al no ejecutarse la acción de venta, al tener que cancelar el producto al proveedor se origina la pérdida del costo del producto, dejando de percibir la ganancia de la venta, que en este caso es de ¢ 78 382.

Cuadro 102: Análisis de precios de productos faltantes

<i>Muestreo Productos Faltantes Supermercado MM</i>								
	<i>Descripción producto</i>	<i>Costo ¢</i>	<i>Costo Total o perdida</i>	<i>Precio</i>	<i>Precio Total</i>	<i>Diferen cia</i>	<i>Diferenci a</i>	<i>Ganancia que se deja de percibir</i>
1	Paños micro fibra	¢374	-¢2992	¢950	-¢7600	¢576	-8	-¢4608
2	Bombillos, Sylvania, 75 vatios	¢284	-¢284	¢350	-¢350	¢66	-1	-¢66
3	Aromatizador Sanidor	¢317	-¢1268	¢395	-¢1580	¢78	-4	-¢312
4	Mayonesa con limón, 100 gramos	¢357	-¢1428	¢450	-¢1800	¢93	-4	-¢372
5	Tang fresa, 35 gramos	¢139	-¢417	¢195	-¢585	¢56	-3	-¢168
6	Sopa pollo	¢389	-¢2334	¢475	-¢2850	¢86	-6	-¢516
7	Cangrejo con queso	¢450	-¢2700	¢540	-¢3240	¢90	-6	-¢540
8	Palitos de ajonjolí	¢602	-¢1806	¢775	-¢2325	¢173	-3	-¢519
9	Muslitos de pollos empanizados	¢2139	-¢4278	¢2930	-¢5860	¢791	-2	-¢1582
10	Néctar de melocotón 200 ml	¢168	-¢336	¢245	-¢490	¢77	-2	-¢154
11	Saba teens	¢643	-¢2572	¢770	-¢3080	¢127	-4	-¢508
12	Aceite Clover, 500 ml	¢503	-¢6024	¢580	-¢6950	¢78	-12	-¢936
13	Cremitas, 115 gramos	¢277	-¢1385	¢335	-¢1675	¢58	-5	-¢290
14	Bravos jalapeños	¢197	-¢3152	¢345	-¢5220	¢148	-16	-¢2368
15	Pilsen en vidrio, 350 ml	¢457	-¢223016	¢585	-¢285480	¢128	-488	-¢62464
16	Pro maní, 9 gramos	¢284	-¢1704	¢375	-¢2250	¢91	-6	-¢546



17	Tortillas doña Marta	¢280	-¢840	¢325	-¢975	¢45	-3	-¢135
18	Harina Masarica	¢1195	-¢7170	¢1360	-¢8160	¢165	-6	-¢990
19	Queques gemelitos	¢369	-¢1476	¢460	-¢1840	¢91	-4	-¢364
20	Milan relleno en menta	¢824	-¢3296	¢1035	-¢4140	¢211	-4	-¢844
21	Arrollados de jalea	¢510	-¢510	¢610	-¢610	¢100	-1	-¢100
Total			-¢268988		-¢347370		-¢588	-¢78382

Cuadro 103: Cuadro resumen, análisis de precios de productos faltantes

<i>Características</i>	<i>Precios</i>
Precio productos	347370
Costo productos	268988
Perdida	-268988
Ganancia que se deja de percibir	-78382

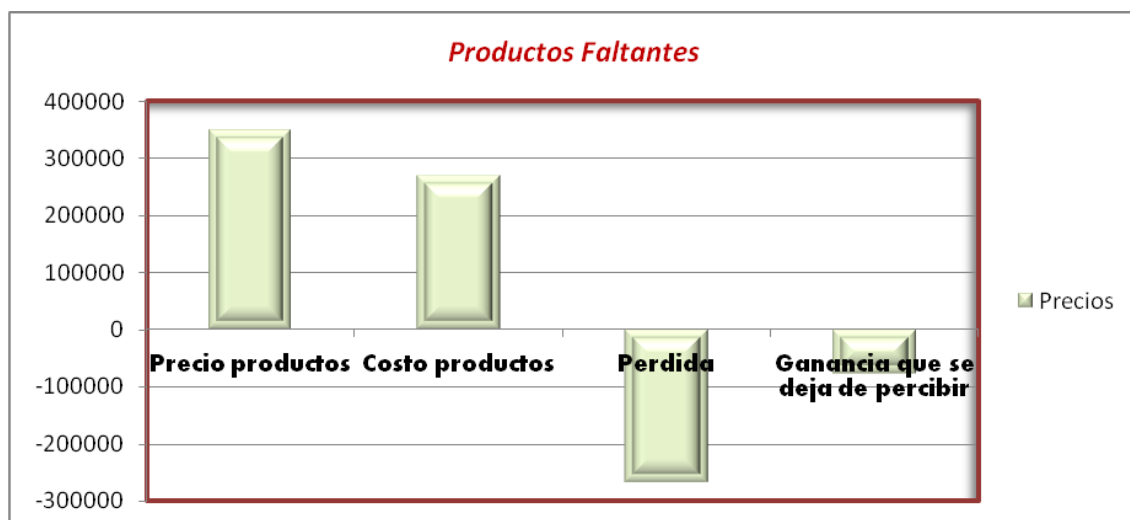


Gráfico 1: Precios: Productos Faltantes

En el caso del faltante de la Pilsen en vidrio, es la existencia de un código 33, para ventas en caja, en este código se venden las cervezas en este volumen. Si se observa el código 33, en este existe un faltante en el sistema de - 532, debido que se venden las cajas de todas las cervezas, pero ninguna cerveza en caja se coloca en este código.

Por tal motivo, sin dejar de lado la necesidad de solucionar el problema, en el siguiente análisis de faltantes no se tomará en cuenta la Pilsen en vidrio dada

la situación anterior y debido a la variación que esta presenta para los resultados.

Cuadro 104: Cuadro resumen análisis de precios de productos faltantes omitiendo Pilsen

<i>Características</i>	<i>Precios</i>
Precio productos	61890
Costo productos	45972
Perdida	-45972
Ganancia que se deja de percibir	-15918

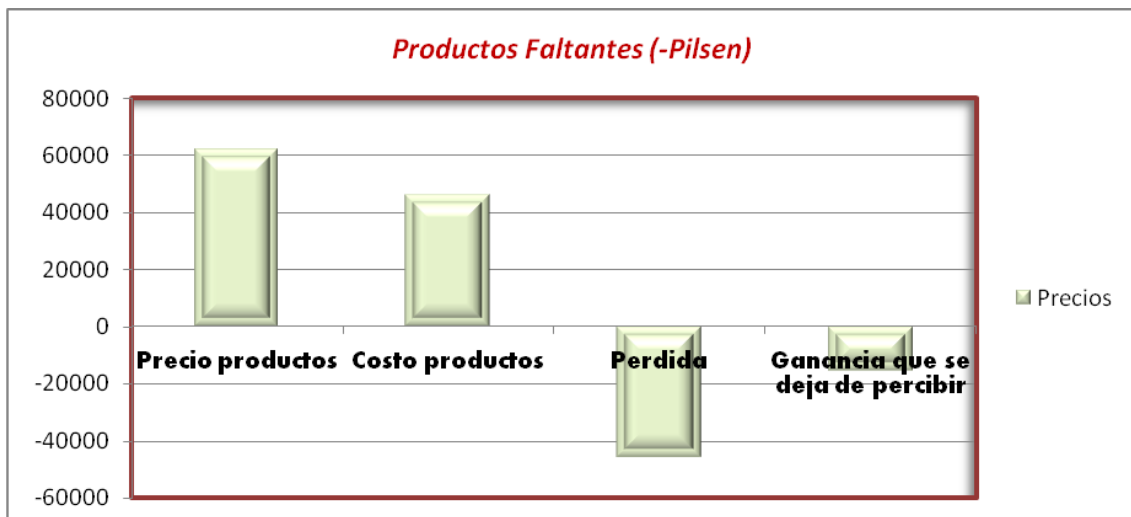


Gráfico 2: Precios: Productos faltantes omitiendo Pilsen

Análisis de precios de productos sobrantes

En el cuadro y gráfico que se observan posteriormente se encuentra un análisis que ocasiona los productos sobrantes en Supermercado MM.

Este sobrante en productos es provocado posiblemente, por el no registro en el Sistema de Información de Inventarios de bonificaciones realizadas por proveedores, por lo que si se observa de esta forma el supermercado percibe una ganancia total del producto en su venta. No obstante este problema debe ser corregido y tomar en cuenta estas bonificaciones dentro del Sistema de Información de Inventarios.

Cuadro 105: Análisis de productos sobrantes

Muestreo: Productos Sobrantes Supermercado MM								
	Descripción producto	Costo Producto	Costo Total	Precio	Precio Total	Ganancia	Ganancia no esperada	Diferencia
1	Cuaderno, 80 hojas, Norma	¢1320	¢22440	¢1585	¢26945	¢265	¢4505	17
2	Panadol	¢78	¢1014	¢130	¢1690	¢52	¢676	13
3	Cacique, 1 L	¢3187	¢3187	¢3995	¢3995	¢808	¢808	1
4	Gerber, pera, 71 gramos	¢311	¢311	¢320	¢320	¢9	¢9	1
5	Pasta Colgate, Total 12	¢1276	¢17864	¢1530	¢21420	¢254	¢3556	14
6	Pepsi, 3 L	¢1146	¢42402	¢1250	¢46250	¢104	¢3848	37
7	Vasos desechables, # 7	¢224	¢896	¢325	¢1300	¢101	¢404	4
8	Askan 1, 75 Kg	¢1442	¢4326	¢1750	¢5250	¢308	¢924	3
9	Mortadela jamonada sin tocino	¢571	¢1142	¢775	¢1550	¢204	¢408	2
10	Lenguas	¢296	¢4144	¢350	¢4900	¢54	¢756	14
11	Picaritas, 75 gramos	¢336	¢1344	¢485	¢1940	¢149	¢596	4
12	Bananos	¢22	¢858	¢40	¢1560	¢18	¢702	39
13	Cloro Los Conejos	¢251	¢502	¢300	¢600	¢49	¢98	2
14	Cuerda de pescar , 100 metros	¢400	¢400	¢545	¢545	¢145	¢145	1
15	Bolas de pan	¢550	¢550	¢690	¢690	¢140	¢140	1
TOTAL			¢101380		¢118955		¢17575	153

Cuadro 106: Cuadro resumen de productos sobrantes

Características	Total
Costo no esperado	101380
Precio	118955



Gráfico 3: Productos sobrantes



c. Análisis de productos muestra por conveniencia

Esta muestra por conveniencia fue solicitada por el Gerente, debido a la intención de conocer el movimiento de estos productos, los cuales considera que tienen posibilidades de uso interno en la casa , ser robados o sufrir daños.

Cuadro 107: Muestra por conveniencia

Muestra por conveniencia							
	Producto	Código	Costo	Precio	Cantidad	Sistema	Diferencia
1	Aceite mennen 200ml	4265	¢1385	¢1730	3	4	-1
2	Ron Cortez	1040	¢1573	¢1890	40	33	7
3	Frontera Chile Merlot casé	3115	¢2833	¢3370	2	2	0
4	Panasonic Evolta AA2	2747	¢1275	¢1530	10	25	-15
5	Sabanero 90% 1,8 kg	802	¢1413	¢1440	57	61	-4
6	Atún con vegetales	1605	¢1024	¢1230	9	10	-1
7	Leche condensada	2793	¢340	¢430	49	29	20
8	Colgate Max White, Cepillo dientes	1655	¢1054	¢1295	15	17	-2
9	Speed stick 24 / 7	9139	¢1733	¢2100	2	2	0
10	Vizzio Costa 80 gr	4404	¢829	¢1100	5	6	-1
11	Pantene restauración	1119	¢1485	¢1845	2	2	0
12	Pantene brillo extremo	7796	¢2695	¢3335	3	6	-3
13	Lata maíz	205	¢340	¢435	6	10	-4
14	Frutas en lata: peach halves 432 gramos	6714	¢995	¢1250	4	4	0
15	Pastas codos 250 gramos	121	¢300	¢350	6	7	-1
16	Prince queso Cheddar	421	¢565	¢695	6	6	0
17	Presto barba ultragrip	2729	¢395	¢565	584	614	-30
18	Crema Love spell	3270	¢4869	¢6100	3	3	0
19	Cigarros Derby suave 10	873	¢355	¢400	184	154	30
20	Plátano tostado 90 gramos	1017	¢395	¢550	13	3	10
21	Papiolas crema y cebolla 75 gramos	8665	¢514	¢750	3	12	-9
22	Chirulitos 48 gramos	7538	¢215	¢345	11	-1	-12

Se observa una variación mayor en los faltantes (muestra anterior 44%) de 59%, una reducción tanto en los sobrantes y productos equitativos, tomando en cuenta la primera muestra, que incluye la cerveza Pilsen.



Dado lo anterior esta muestra origino una mayor cantidad de faltantes, los cuales en su mayoría pueden ser provocados por las razones mencionadas por el Gerente: uso interno de casa, daños en productos así como robos. Esto se podrá observar en el análisis de productos faltantes, observando los productos.

Cuadro 108: Resumen muestra por conveniencia

Condición productos	Porcentaje
Faltantes	59
Sobrantes	18
Productos equitativos	23
TOTAL	100

Análisis precios productos faltantes

De estos productos se pueden realizar suposiciones como lo son robos en casos como Chirulitos, o las baterías entre otras posibilidades; un posible daño de producto en el aceite (daño por pérdida de líquido) y el arroz, los restantes faltantes, pueden ser producidos por consumo interno.

Esta suposición revela la carencia e importancia de controles sobre perdidas y uso interno, así como controles que permitan evitar robos, y si ocurren evidenciarlos en el conteo físico, evitando de esta forma únicamente ajustar el Sistema de información de inventario una vez realizado el conteo.

Cuadro 109: Análisis de muestra por conveniencia, productos faltantes

<i>Muestra por conveniencia: Productos Faltantes</i>									
	<i>Producto</i>	<i>Costo</i>	<i>Costo Total</i>	<i>Precio</i>	<i>Diferenci a precio</i>	<i>Ganancia que se deja de percibir</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Sistema</i>	<i>Diferenci a</i>
1	Aceite para bebes mennen 200ml	¢1385	-¢1385	¢1730	¢345	-¢345	3	4	-1
2	Panasonic Evolta AA2	¢1275	-	¢1530	¢255	-¢3825	10	25	-15
3	Sabanero 90% 1,8 kg	¢1413	-¢5652	¢1440	¢27	-¢108	57	61	-4
4	Atún el pescador con vegetales	¢1024	-¢1024	¢1230	¢206	-¢206	9	10	-1
5	Colgate Max White Cepillo Dientes	¢1054	-¢2108	¢1295	¢241	-¢482	15	17	-2
6	Vizzio Costa 80 gramos	¢829	-¢829	¢1100	¢271	-¢271	5	6	-1
7	Pantene brillo extremo	¢2695	-¢8085	¢3335	¢640	-¢1920	3	6	-3



8	Lata maíz	¢340	-¢1360	¢435	¢95	-¢380	6	10	-4
9	Pastas codos 250 gramos	¢300	-¢300	¢350	¢50	-¢50	6	7	-1
10	Presto barba ultragrip	¢395	- ¢11850	¢565	¢170	-¢5100	584	614	-30
12	Papiolas crema y cebolla 75 gramos	¢514	-¢4626	¢750	¢236	-¢2124	3	12	-9
13	Chirulitos 48 gramos	¢215	-¢2580	¢345	¢130	-¢1560	11	-1	-12
TOTAL			-¢58924			-¢16371			

Cuadro 110: Resumen muestra por conveniencia productos faltantes

Características	Total
Precio productos	75295
Costo productos	58924
Perdida	-58924
Ganancia que se deja de percibir	-16371

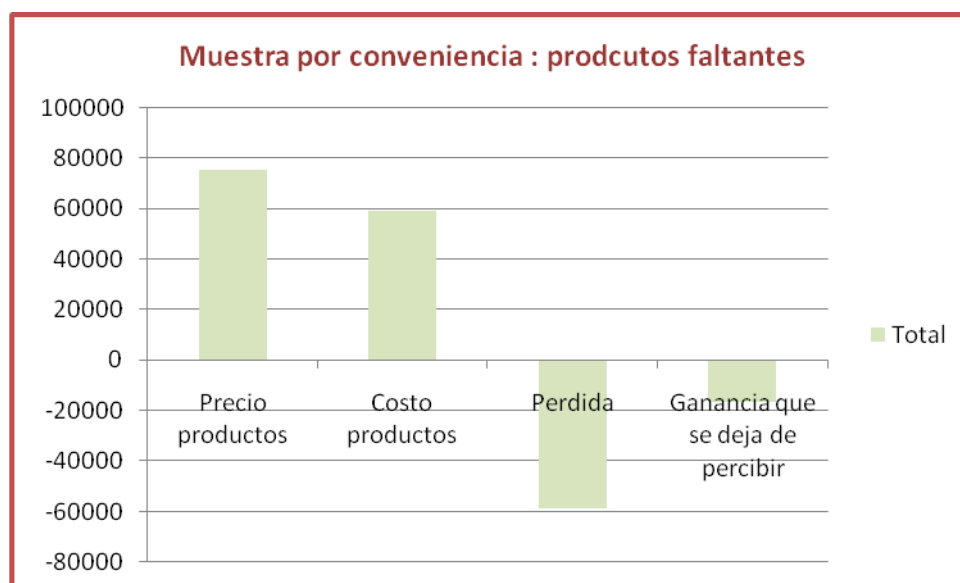


Gráfico 4: Totales de muestra por conveniencia productos faltantes

Análisis precios productos sobrantes

Estos productos si se analizan se establece que son por bonificaciones o regalías de los proveedores, las cuales no son ejecutadas debidamente.



Cuadro 111: Análisis de muestra por conveniencia de productos sobrantes

Muestra por conveniencia: Productos Sobrantes									
	<i>Producto</i>	<i>Costo</i>	<i>Costo Total</i>	<i>Precio</i>	<i>Diferencia precio</i>	<i>Ganancia no esperada</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Sistema</i>	<i>Diferencia</i>
1	Ron Cortez	¢1573	¢110111	¢1890	¢317	¢2219	40	33	7
2	Leche condensada	¢340	¢6800	¢430	¢90	¢1800	49	29	20
3	Cigarros Derby suave 10	¢355	¢10650	¢400	¢45	¢1350	184	154	30
4	Plátano tostado 90 gramos	¢395	¢3950	¢550	¢155	¢1550	13	3	10
TOTAL			¢32411			¢6919			

Cuadro 112: Resumen muestra por conveniencia de productos sobrantes

Características	Total
Costo no esperado	32411
Ganancia no esperada	6919

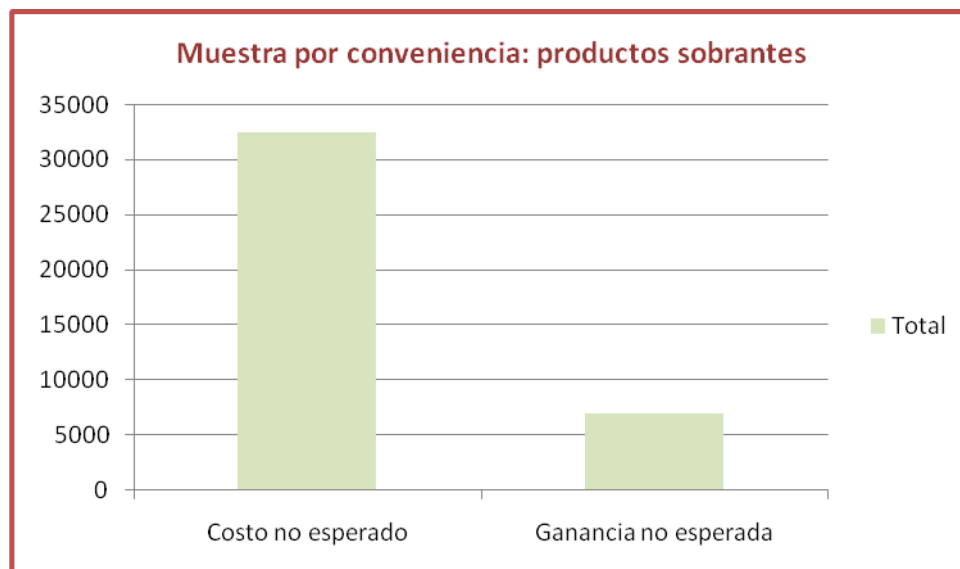


Gráfico 5: Totales de muestra por conveniencia, productos sobrantes



T. Programa de Control Interno de Pedidos y cambios de productos en supermercado

Objetivos

- 1) Elaborar el cuestionario correspondiente a pedidos y cambios de productos en el Supermercado MM.
- 2) Aplicar al personal encargado del manejo del inventario el cuestionario a realizar.
- 3) Recopilar la información del cuestionario a efectuar.
- 4) Revisar los resultados obtenidos del cuestionario a procesar.
- 5) Analizar la información proporcionada por el cuestionario a realizar para seguidamente elaborar la hoja de deficiencias y recomendaciones.
- 6) Generar conclusiones a partir de la observación y los resultados obtenidos.

18

¹⁸ Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha: 01 Setiembre 2010



61. Cuestionario de Control Interno de Pedidos y Cambios de productos en el Supermercado

Cuestionario aplicado a Gerente

Cuadro 113: Cuestionario de Control Interno de Pedidos y Cambios de productos en el supermercado, aplicado al Gerente

PREGUNTAS	N/A	NO	SI	OBSERVACIONES / RESPUESTAS ABIERTAS
1. ¿Existe un encargado de realizar los pedidos a bodega?			X	
2. ¿Los productos logran su rotación hasta la nueva entrada?			X	
3. ¿Los mínimos y máximos de stock se encuentran documentados?		X		
4. ¿Existen políticas para la realización de pedidos?			X	
5. ¿Existe un mínimo en los productos, para realizar un pedido de emergencia?			X	
6. ¿Existe control sobre los cambios?			X	
7. ¿Existe un procedimiento establecido para realizar cambios?			X	
8. ¿Existe un encargado a quien notificar el cambio?			X	

19

¹⁹ Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha: 21 Setiembre 2010



Cuestionario aplicado a Encargado del Inventario de Bodega

Cuadro 114: Cuestionario de Control Interno de Pedidos y Cambios de productos en el supermercado, aplicado al E.I.B

PREGUNTAS	N/A	NO	SI	OBSERVACIONES / RESPUESTAS ABIERTAS
1. ¿Existe un encargado de realizar los pedidos a bodega?			X	
2. ¿Los productos logran su rotación hasta la nueva entrada?			X	
3. ¿Los mínimos y máximos de stock se encuentran documentados?		X		
4. ¿Existen políticas para la realización de pedidos?		X		
5. ¿Existe un mínimo en los productos, para realizar un pedido de emergencia?			X	Ningún producto
6. ¿Existe control sobre los cambios?			X	
7. ¿Existe un procedimiento establecido para realizar cambios?		X		
8. ¿Existe un encargado a quien notificar el cambio?			X	

20

²⁰ Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha: 08 Setiembre 2010



Cuestionario aplicado al Encargado de Inventario de Supermercado

Cuadro 115: Cuestionario de Control Interno de Pedidos y Cambios de productos en el supermercado, aplicado al E.I.S

PREGUNTAS	N/A	NO	SI	OBSERVACIONES / RESPUESTAS ABIERTAS
1. ¿Existe un encargado de realizar los pedidos a bodega?			X	
2. ¿Los productos logran su rotación hasta la nueva entrada?			X	
3. ¿Los mínimos y máximos de stock se encuentran documentados?			X	
4. ¿Existen políticas para la realización de pedidos?			X	
5. ¿Existe un mínimo en los productos, para realizar un pedido de emergencia?			X	
6. ¿Existe control sobre los cambios?			X	
7. ¿Existe un procedimiento establecido para realizar cambios?			X	
8. ¿Existe un encargado a quien notificar el cambio?			X	

21

²¹ Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha: 09 Setiembre 2010



62. Tabulación de respuestas de Pedidos y Cambios de productos en el supermercado

Cuadro 116: Pedidos y Cambios de productos en el supermercado. Pregunta 1

1	¿Existe un encargado de realizar los pedidos a bodega?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si		

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 117: Pedidos y Cambios de productos en el supermercado. Pregunta 2

2	¿Los productos logran su rotación hasta la nueva entrada?				
	R/Gerente	R/ Encargado compras y ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado verdulería
	Si	Si	Si		

Análisis resultados

Satisfactorio.



Cuadro 118: Pedidos y Cambios de productos en el supermercado. Pregunta 3

3	¿Los mínimos y máximos de stock se encuentran documentados?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	No	No	Si		

Evidencia

No existe la documentación de stock de mínimos y máximos.

Deficiencia

No hay mínimos y máximos de productos que deben haber en el supermercado.

Recomendación

Realizar la documentación de stock de productos que deben estar en el supermercado.

Análisis resultados

No satisfactorio.



Cuadro 119: Pedidos y Cambios de productos en el supermercado. Pregunta 4

4	¿Existen políticas para la realización de pedidos?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	No	Si		

Evidencia

No existen documentos que respalden las políticas.

Deficiencia

No existen políticas de realización de pedidos.

Recomendación

Realizar las políticas para la realización de pedidos.

Análisis resultados

No satisfactorio.

Cuadro 120: Pedidos y Cambios de productos en el supermercado. Pregunta 5

5	¿Existe un mínimo en los productos, para realizar un pedido de emergencia?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si		



Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 121: Pedidos y Cambios de productos en el supermercado. Pregunta 6

6	¿Existe control sobre los cambios?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si		

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 122: : Pedidos y Cambios de productos en el supermercado. Pregunta 7

7	¿Existe un procedimiento establecido para realizar cambios?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	No	Si		

Evidencia

Acta de entrevista realizada a Minor Quesada Sancho (hoja de trabajo No 366) y acta de entrevista realizada a Erick Díaz Sojo (hoja de trabajo No 367).

Deficiencia

No existe procedimiento establecido para realizar un cambio.



Recomendación

Documentar políticas de cambios de productos.

Análisis resultados

No satisfactorio.

Cuadro 123: Pedidos y Cambios de productos en el supermercado. Pregunta 8

8	¿Existe un encargado a quien notificar el cambio?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si		

Análisis resultados

Satisfactorio.



U. Programa de Control Interno de Pedidos y cambios de productos Compras y Ventas

Objetivos

- 1) Elaborar el cuestionario correspondiente pedidos y cambios de productos en bodega del Supermercado MM.
- 2) Aplicar al personal encargado del manejo del inventario el cuestionario a realizar.
- 3) Recopilar la información del cuestionario a efectuar.
- 4) Revisar los resultados obtenidos del cuestionario a procesar.
- 5) Analizar la información proporcionada por el cuestionario a realizar para seguidamente elaborar la hoja de deficiencias y recomendaciones.
- 6) Generar conclusiones a partir de la observación y los resultados obtenidos.

22

²² Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha: 01 Setiembre 2010



63. Cuestionario de Control Interno de Pedidos y Cambios de productos en Compras y Ventas

Cuestionario aplicado a Gerente

Cuadro 124: Cuestionario de Control Interno de Pedidos y Cambios de productos en Compras y ventas, aplicado al Gerente

<i>PREGUNTAS</i>	<i>N/A</i>	<i>NO</i>	<i>SI</i>	<i>OBSERVACIONES / RESPUESTAS ABIERTAS</i>
1. ¿El Encargado de Compras y Ventas es el encargado de realizar los pedidos?			X	
2. ¿ Encargado de Compras y Ventas conoce las políticas de crédito?			X	
3. ¿El encargado posee un documento donde llevar un registro de pedidos por hacer, notificado por el Encargado de Inventario de Supermercado o Bodega?			X	
4. ¿Los cambios son registrados en un documento?			X	
5. ¿Existen políticas de los proveedores para la realización de cambios de productos?			X	
6. ¿Los productos de cambios son puestos en un lugar establecido?			X	
7. ¿El encargado antes de realizar el cambio, los retira del sistema?			X	



8. ¿Existe un registro de pérdidas de productos?			X	
9. ¿El encargado posee horas de atención en la bodega?			X	
10. ¿EL encargado revisa el pedido realizado por el displaye?			X	

23

²³ Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha: 21 Setiembre 2010



Cuestionario aplicado a Encargado de Compras y Ventas

Cuadro 125: : Cuestionario de Control Interno de Pedidos y Cambios de productos en Compras y ventas, aplicado al Encargado de Compras y Ventas

<i>PREGUNTAS</i>	<i>N/A</i>	<i>NO</i>	<i>SI</i>	<i>OBSERVACIONES / RESPUESTAS ABIERTAS</i>
1. ¿El Encargado de Compras y Ventas es el encargado de realizar los pedidos?			X	
2. ¿Encargado de Compras y Ventas conoce las políticas de crédito?			X	
3. ¿El encargado posee un documento donde llevar un registro de pedidos por hacer, notificado por el Encargado de Inventario de Supermercado o Bodega?		X		
4. ¿Los cambios son registrados en un documento?		X		
5. ¿Existen políticas de los proveedores para la realización de cambios de productos?			X	
6. ¿Los productos de cambios son puestos en un lugar establecido?			X	
7. ¿El encargado antes de realizar el cambio, los retira del sistema?			X	
8. ¿Existe un registro de pérdidas de productos?		X		



9. ¿El encargado posee horas de atención en la bodega?			X	
10. ¿EL encargado revisa el pedido realizado por el displaye?			X	

24

²⁴ Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha: 08 Setiembre 2010



Cuestionario aplicado al Encargado del Inventario de Supermercado

Cuadro 126: Cuestionario de Control Interno de Pedidos y Cambios de productos en Compras y ventas, aplicado al E.I.S

PREGUNTAS	N/A	NO	SI	OBSERVACIONES / RESPUESTAS ABIERTAS
1. ¿El Encargado de Compras y Ventas es el encargado de realizar los pedidos?			X	
2. ¿Encargado de Compras y Ventas conoce las políticas de crédito?			X	
3. ¿El encargado posee un documento donde llevar un registro de pedidos por hacer, notificado por el Encargado de Inventario de Supermercado o Bodega?			X	
4. ¿Los cambios son registrados en un documento?			X	Facturas de devolución
5. ¿Existen políticas de los proveedores para la realización de cambios de productos?			X	
6. ¿Los productos de cambios son puestos en un lugar establecido?			X	
7. ¿El encargado antes de realizar el cambio, los retira del sistema?			X	
8. ¿Existe un registro de pérdidas de productos?			X	



9. ¿El encargado posee horas de atención en la bodega?			X	
10. ¿EL encargado revisa el pedido realizado por el displaye?			X	

25

²⁵ Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha: 09 Setiembre 2010



64. Tabulación de respuestas de Pedidos y Cambios de productos en Compras y Ventas

Cuadro 127: Pedidos y Cambios de productos en Compras y Ventas. Pregunta 1

1	¿El Encargado de Compras y Ventas es el encargado de realizar los pedidos?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si		

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 128: Pedidos y Cambios de productos en Compras y Ventas. Pregunta 2

2	¿El Encargado de Compras y Ventas conoce las políticas de crédito?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si		

Análisis resultados

Satisfactorio.



Cuadro 129: Pedidos y Cambios de productos en Compras y Ventas. Pregunta 3

3	¿El encargado posee un documento donde llevar un registro de pedidos por hacer, notificado por el Encargado del Inventario de Supermercado o Bodega?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	No	Si		

Evidencia

Acta de entrevista realizada a Juan Carlos Alfaro Castro (hoja de trabajo No 368).

Deficiencia

Los pedidos no se documentan, esto significa que pueden ser realizados por el Encargado del Inventario de Supermercado o Bodega, lo que puede producir pedidos múltiples, o el no pedido.

Recomendación

Encargado de Compras y Ventas debe ser el único responsable de realizar pedidos.

Análisis resultados

No satisfactorio.



Cuadro 130: Pedidos y Cambios de productos en Compras y Ventas. Pregunta 4

4	¿Los cambios son registrados en un documento?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	NO	Si, facturas de notificación de devoluciones		

Evidencia

No existe documento que compruebe todos los cambios realizados.

Deficiencia

Los cambios no son registrados, por lo que no se posee control de cantidad de cambios.

Recomendación

Realizar un documento, donde se puedan presenciar los cambios realizados.

Análisis resultados

No satisfactorio.

Cuadro 131: Pedidos y Cambios de productos en Compras y Ventas. Pregunta 5

5	¿Existen políticas de los proveedores para la realización de cambios de productos?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si		

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 132: Pedidos y Cambios de productos en Compras y Ventas. Pregunta 6

6	¿Los productos de cambios son puestos en un lugar establecido?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si		

Evidencia

Imagen 37: Productos de cambio



Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 133: Pedidos y Cambios de productos en Compras y Ventas. Pregunta 7

7	¿El encargado antes de realizar el cambio, los retira del sistema?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si		

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 134: Pedidos y Cambios de productos en Compras y Ventas. Pregunta 8

8	¿Existe un registro de pérdidas de productos?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	No	Si		

Evidencia

No poseen documento que compruebe el registro de perdidas.

Deficiencia

No se posee control de pérdidas en el Sistema de Información de Inventarios.



Recomendación

Realizar la documentación necesaria para el registro de pérdidas.

Análisis resultados

No satisfactorio.

Cuadro 135: Pedidos y Cambios de productos en Compras y Ventas. Pregunta 9

9	¿El encargado posee horas de atención en la bodega?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si		

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 136: Pedidos y Cambios de productos en Compras y Ventas. Pregunta 10

10	¿ EL encargado revisa el pedido realizado por el displaye?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si		

Análisis resultados

Satisfactorio.



V. Programa de Control Interno de Recibimiento de productos en bodega

Objetivos

- 1) Elaborar el cuestionario correspondiente a recibimiento de productos de en bodega de Supermercado MM.
- 2) Aplicar al personal encargado del manejo del inventario el cuestionario a realizar.
- 3) Recopilar la información del cuestionario a efectuar.
- 4) Revisar los resultados obtenidos del cuestionario a procesar.
- 5) Analizar la información proporcionada por el cuestionario a realizar para seguidamente elaborar la hoja de deficiencias y recomendaciones.
- 6) Generar conclusiones a partir de la observación y los resultados obtenidos.

26

²⁶ Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha: 01 Setiembre 2010



65. Cuestionario de Control Interno de Recibimiento de productos en bodega

Cuestionario aplicado a Gerente

Cuadro 137: Cuestionario de Control Interno de Recibimiento de productos en bodega, aplicado al Gerente

PREGUNTAS	N/A	NO	SI	OBSERVACIONES / RESPUESTAS ABIERTAS
1. ¿Existe un único encargado de recibir la mercadería?			X	
2. ¿La mercadería es contada y revisada contra la factura?			X	
3. ¿El producto se revisa en orden de facturas?			X	
4. ¿El producto pasa a bodega o se coloca parte de él en el supermercado?				Algunas van directas al supermercado
5. ¿El proveedor menciona los productos y el encargado los revisa en la factura?			X	
6. ¿Se revisa el adecuado estado de los productos?			X	
7. ¿Existe algún procedimiento que implique la introducción del producto al sistema durante o después del recibimiento en el			X	



producto?				
8. ¿Hay entrada restringida al proveedor para la entrega de producto en la bodega?			X	

27

²⁷ Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha: 21 Setiembre 2010



Cuestionario aplicado a Encargado del Inventario de Bodega

Cuadro 138: Cuestionario de Control Interno de Recibimiento de productos en bodega, aplicado al E.I.B

PREGUNTAS	N/A	NO	SI	OBSERVACIONES / RESPUESTAS ABIERTAS
1. ¿Existe un único encargado de recibir la mercadería?		X		
2. ¿La mercadería es contada y revisada contra la factura?			X	
3. ¿El producto se revisa en orden de facturas?			X	
4. ¿El producto pasa a bodega o se coloca parte de él en el supermercado?			X	
5. ¿El proveedor menciona los productos y el encargado los revisa en la factura?			X	
6. ¿Se revisa el adecuado estado de los productos?			X	
7. ¿Existe algún procedimiento que implique la introducción del producto al sistema durante o después del recibimiento del producto?		X		
8. ¿Hay entrada restringida del proveedor para la entrega de producto en la bodega?		X		Solo si no hay nadie

28

²⁸ Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy



Cuestionario aplicado al Encargado del Inventario de Supermercado

Cuadro 139: Cuestionario de Control Interno de Recibimiento de productos en bodega, aplicado al E.I.S

PREGUNTAS	N/A	NO	SI	OBSERVACIONES / RESPUESTAS ABIERTAS
1. ¿Existe un único encargado de recibir la mercadería?		X		
2. ¿La mercadería es contada y revisada contra la factura?			X	
3. ¿El producto se revisa en orden de facturas?			X	
4. ¿El producto pasa a bodega o se coloca parte de él en el supermercado?				Pasa a bodega
5. ¿El proveedor menciona los productos y el encargado los revisa en la factura?		X		
6. ¿Se revisa el adecuado estado de los productos?			X	
7. ¿Existe algún procedimiento que implique la introducción del producto al sistema durante o después del recibimiento del producto?			X	
8. ¿Hay entrada restringida al proveedor para la entrega de producto en la bodega?		X		

29

Fecha: 08 Setiembre 2010

²⁹ Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha: 09 Setiembre 2010



66. Tabulación de respuestas de Recibimiento de productos en bodega

Cuadro 140: Recibimiento de productos en bodega. Pregunta 1

1	¿Existe un único encargado de recibir la mercadería?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	No	No		

Evidencia

Acta de entrevista realizada a Juan Carlos Alfaro Castro (hoja de trabajo No 369), y acta de entrevista realizada a Erick Díaz Sojo (hoja de trabajo No 370).

Deficiencia

Existen más de dos encargados de recibir mercadería.

Recomendación

Establecer responsables de recibir mercadería en bodega.

Capacitar a responsables de recibimiento de mercadería en bodega.

Análisis resultados

No satisfactorio.



Cuadro 141: Recibimiento de productos en bodega. Pregunta 2

2	¿La mercadería es contada y revisada contra la factura?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si		

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 142: Recibimiento de productos en bodega. Pregunta 3

3	¿El producto se revisa en orden de facturas?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si		

Análisis resultados

Satisfactorio.



Cuadro 143: Recibimiento de productos en bodega. Pregunta 4

4	¿El producto pasa a bodega o se coloca parte de él en el supermercado?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Algunos derechos al supermercado	Pasa a bodega	pasa a bodega		

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 144: Recibimiento de productos en bodega. Pregunta 5

5	¿El proveedor menciona los productos y el encargado los revisa en la factura?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	No		

Deficiencia

El método en el que el proveedor menciona el producto y el encargado los revisa en la factura puede generar confusión, si no se posee un lapicero.

Recomendación

Poseer lapicero o lápiz, si se utiliza el método en el que el proveedor menciona productos y se deben buscar en la factura.



Evitar método en el que el proveedor menciona productos y se deben buscar en la factura.

Análisis resultados

No satisfactorio.

Cuadro 145: Recibimiento de productos en bodega. Pregunta 6

6	¿Se revisa el adecuado estado de los productos?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si		

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 146: Recibimiento de productos en bodega. Pregunta 7

7	¿Existe algún procedimiento que implique la introducción del producto al sistema durante o después del recibimiento del producto?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	No	Si		



Evidencia

No existe documentación de un procedimiento de introducción del producto al sistema de información.

Deficiencia

No existe un procedimiento a seguir para la adecuada actualización del Sistema de Información de Inventarios.

Recomendación

Documentar el procedimiento de introducción de productos al Sistema de Información de Inventarios.

Análisis resultados

No satisfactorio.

Cuadro 147: Recibimiento de productos en bodega. Pregunta 8

8	¿Hay entrada restringida al proveedor para la entrega de producto en la bodega?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	No	No		

Deficiencia

No existe entrada restringida a los proveedores a la bodega para la entrega de productos.



Recomendación

Restringir la entrada a la bodega a los proveedores para la entrega de productos.

Análisis resultados

No satisfactorio.



W. Programa de Control Interno de Recibimiento de productos en supermercado

Objetivos

- 1) Elaborar el cuestionario correspondiente a recibimiento de productos en supermercado del Supermercado MM.
- 2) Aplicar al personal encargado del manejo del inventario el cuestionario a realizar.
- 3) Recopilar la información del cuestionario a efectuar.
- 4) Revisar los resultados obtenidos del cuestionario a procesar.
- 5) Analizar la información proporcionada por el cuestionario a realizar para seguidamente elaborar la hoja de deficiencias y recomendaciones.
- 6) Generar conclusiones a partir de la observación y los resultados obtenidos.

30

³⁰ Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha: 01 Setiembre 2010



67. Cuestionario de Control Interno de Recibimiento productos en supermercado

Cuestionario aplicado a Gerente

Cuadro 148: Cuestionario de Control Interno de Recibimiento de productos en supermercado, aplicado al Gerente

PREGUNTAS	N/A	NO	SI	OBSERVACIONES / RESPUESTAS ABIERTAS
1. ¿El Encargado del Inventario de Bodega realiza el traslado en el sistema de inventario de bodega a supermercado o viceversa?		X		
2. ¿Se cuenta con un documento que respalde el traslado de mercadería de la bodega al supermercado?		X		
3. ¿Se cuenta con políticas para el recibimiento de mercadería?			X	
4. ¿Se revisa el buen estado y cantidades de producto que ingresan al supermercado?			X	

31

³¹ Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha: 21 Setiembre 2010



Cuestionario aplicado a Encargado del Inventario de Bodega

Cuadro 149: Cuestionario de Control Interno de Recibimiento de productos en supermercado, aplicado al E.I.B

PREGUNTAS	N/A	NO	SI	OBSERVACIONES / RESPUESTAS ABIERTAS
1. ¿El Encargado del Inventario de Bodega realiza el traslado en el sistema de inventario de bodega a supermercado o viceversa?		X		
2. ¿Se cuenta con un documento que respalde el traslado de mercadería de la bodega al supermercado?	X			
3. ¿Se cuenta con políticas para el recibimiento de mercadería?		X		
4. ¿Se revisa el buen estado y cantidades de producto que ingresan al supermercado?		X		

32

³² Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha: 08 Setiembre 2010



Cuestionario aplicado al Encargado del Inventario de Supermercado

Cuadro 150: : Cuestionario de Control Interno de Recibimiento de productos en supermercado, aplicado al E.I.S

<i>PREGUNTAS</i>	<i>N/A</i>	<i>NO</i>	<i>SI</i>	<i>OBSERVACIONES / RESPUESTAS ABIERTAS</i>
1. ¿ El Encargado del Inventario de Bodega realiza el traslado en el sistema de inventario de bodega a supermercado o viceversa?		X		
2. ¿Se cuenta con un documento que respalde el traslado de mercadería de la bodega al supermercado?	X			
3. ¿Se cuenta con políticas para el recibimiento de mercadería?		X		
4. ¿Se revisa el buen estado y cantidades de producto que ingresan al supermercado?		X		

33

³³ Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha: 09 Setiembre 2010



68. Tabulación de respuestas de Recibimiento de productos en supermercado

Cuadro 151: Recibimiento de productos en supermercado. Pregunta 1

1	¿El encargado de bodega realiza el traslado en el sistema de inventario de bodega a supermercado?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	No	No	No		

Evidencia

Los cuestionarios que respaldan la deficiencia que se cita son ratificados por la gerencia.

Deficiencia

No se efectúa el traslado entre inventario debido que existe un inventario unificado.

Recomendación

Realizar inventarios independientes, y complementar el procedimiento de movimientos entre inventarios que implica este aspecto.

Análisis resultados

No satisfactorio.



Cuadro 152: Recibimiento de productos en supermercado. Pregunta 2

2	¿Se cuenta con un documento que respalde el traslado de mercadería de la bodega al supermercado?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	N/A	N/A	N/A		

Cuadro 153: Recibimiento de productos en supermercado. Pregunta 3

3	¿Se cuenta con políticas para el recibimiento de mercadería?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	No	No		

Evidencia

No se posee documento probatorio de la existencia de estas políticas.

Deficiencia

No se poseen políticas para el recibimiento de mercadería en el supermercado.

Recomendación

Realizar las políticas de recibimiento de productos.

Análisis resultados

No satisfactorio.



Cuadro 154: Recibimiento de productos en supermercado. Pregunta 4

4	¿Se revisa el buen estado y cantidades de producto que ingresan al supermercado?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	No	No		

Deficiencia

No se revisa las cantidades ni el buen estado de los productos que ingresan al supermercado.

Recomendación

Revisar las cantidades y productos que ingresan al supermercado durante la colocación.

Análisis resultados

No satisfactorio.



X. Programa de Control Interno de Ventas

Objetivos

- 1) Elaborar el cuestionario correspondiente a recibimiento de productos en supermercado del Supermercado MM.
- 2) Aplicar al personal encargado del manejo del inventario el cuestionario a realizar.
- 3) Recopilar la información del cuestionario a efectuar.
- 4) Revisar los resultados obtenidos del cuestionario a procesar.
- 5) Analizar la información proporcionada por el cuestionario a realizar para seguidamente elaborar la hoja de deficiencias y recomendaciones.
- 6) Generar conclusiones a partir de la observación y los resultados obtenidos.

34

³⁴ Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha: 01 Setiembre 2010



69. Cuestionario de Control Interno de Ventas

Cuestionario aplicado a Gerente

Cuadro 155: Cuestionario de Control Interno de Ventas, aplicado al Gerente

PREGUNTAS	N/A	NO	SI	OBSERVACIONES / RESPUESTAS ABIERTAS
1. ¿Los cajeros comparten usuarios?		X		
2. ¿Los cajeros son capacitados?			X	
3. ¿Los cajeros conocen los códigos que no traen ciertos productos?			X	
4. ¿Si el cliente ocupa ayuda se le facilita la ayuda?			X	
5. ¿Los cajeros conocen sus funciones?			X	
6. ¿Existen políticas que se deban acatar en esta área de servicio?			X	
7. ¿El aseo en el área del lector es constante?			X	
8. ¿El orden y aseo en el área de cajas se efectúa diariamente?			X	
9. ¿Se mantienen por lapsos cortos las cajas abiertas?		X		

35

³⁵ Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha: 21 Setiembre 2010



Cuestionario aplicado a Encargado del Inventario de Bodega

Cuadro 156: Cuestionario de Control Interno de Ventas, aplicado al E.I.B

PREGUNTAS	N/A	NO	SI	OBSERVACIONES / RESPUESTAS ABIERTAS
1. ¿Los cajeros comparten usuarios?		X		
2. ¿Los cajeros son capacitados?		X		
3. ¿Los cajeros conocen los códigos que no traen ciertos productos?			X	
4. ¿Si el cliente ocupa ayuda se le facilita la ayuda?			X	
5. ¿Los cajeros conocen sus funciones?			X	
6. ¿Existen políticas que se deban acatar en esta área de servicio?			X	
7. ¿El aseo en el área del lector es constante?			X	
8. ¿El orden y aseo en el área de cajas se efectúa diariamente?			X	
9. ¿Se mantienen por lapsos cortos las cajas abiertas?		X		

36

³⁶ Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha: 08 Setiembre 2010



Cuestionario aplicado al Encargado del Inventario de Supermercado

Cuadro 157: Cuestionario de Control Interno de Ventas, aplicado al E.I.S

PREGUNTAS	N/A	NO	SI	OBSERVACIONES / RESPUESTAS ABIERTAS
1. ¿Los cajeros comparten usuarios?			X	
2. ¿Los cajeros son capacitados?			X	
3. ¿Los cajeros conocen los códigos que no traen ciertos productos?			X	Algunos
4. ¿Si el cliente ocupa ayuda se le facilita la ayuda?			X	
5. ¿Los cajeros conocen sus funciones?			X	
6. ¿Existen políticas que se deban acatar en esta área de servicio?			X	
7. ¿El aseo en el área del lector es constante?			X	
8. ¿El orden y aseo en el área de cajas se efectúa diariamente?			X	
9. ¿Se mantienen por lapsos cortos las cajas abiertas?		X		

37

³⁷ Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha: 09 Setiembre 2010



Questionario aplicado a Cajera

Cuadro 158: Cuestionario de Control Interno de Ventas, aplicado a la Cajera

PREGUNTAS	N/A	NO	SI	OBSERVACIONES / RESPUESTAS ABIERTAS
1. ¿Los cajeros comparten usuarios?		X		
2. ¿Los cajeros son capacitados?		X		
3. ¿Los cajeros conocen los códigos que no traen ciertos productos?			X	
4. ¿Si el cliente ocupa ayuda se le facilita la ayuda?			X	
5. ¿Los cajeros conocen sus funciones?			X	
6. ¿Existen políticas que se deban acatar en esta área de servicio?			X	
7. ¿El aseo en el área del lector es constante?			X	
8. ¿El orden y aseo en el área de cajas se efectúa diariamente?			X	
9. ¿Se mantienen por lapsos cortos las cajas abiertas?		X		

38

³⁸ Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha: 21 Setiembre 2010



70. Tabulación de respuestas de Ventas

Cuadro 159: Ventas. Pregunta 1

1	¿Los cajeros comparten usuarios?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	No	No	No	No	

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 160: Ventas. Pregunta 2

2	¿Los cajeros son capacitados?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	No	Si	No	

Evidencia

Acta de entrevista realizada a Minor Quesada Sancho (hoja de trabajo No. 371).



Deficiencia

Los cajeros no han recibido capacitaciones, únicamente han sido instruidos al realizar errores.

Recomendación

Realizar futuras capacitaciones en diferentes áreas de ventas.

Análisis resultados

No satisfactorio.

Cuadro 161: Ventas. Pregunta 3

3	¿Los cajeros conocen los códigos que no traen ciertos productos?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si	Si	

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 162: Ventas. Pregunta 4

4	¿Si el cliente ocupa ayuda se le facilita la ayuda?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si	Si	



Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 163: Ventas. Pregunta 5

5	¿Los cajeros conocen sus funciones?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si	Si	

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 164: Ventas. Pregunta 6

6	¿Existen políticas que se deban acatar en esta área de servicio?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si	Si	

Evidencia

No existe documento que compruebe la existencia de las políticas.

Deficiencia

No existen políticas que se deban acatar en el área de ventas.



Recomendación

Documentar las políticas para el control interno de ventas.

Análisis resultados

No satisfactorio.

Cuadro 165: Ventas. Pregunta 7

7	¿El aseo en el área del lector es constante?				
	R/ Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si	Si	

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 166: Ventas. Pregunta 8

8	¿El orden y aseo en el área de cajas se efectúa diariamente?				
	R/ Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si	Si	

Análisis resultados

Satisfactorio.



Cuadro 167: Ventas. Pregunta 9

9	¿Se mantienen por lapsos cortos las cajas abiertas?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	No	No	No	No	

Análisis resultados

Satisfactorio.



Y. Programa de Control Interno de Anulación de facturas

Objetivos

- 1) Elaborar el cuestionario correspondiente al anulación de facturas en Supermercado MM.
- 2) Aplicar al personal encargado del manejo del inventario el cuestionario a realizar.
- 3) Recopilar la información del cuestionario a efectuar.
- 4) Revisar los resultados obtenidos del cuestionario a procesar.
- 5) Analizar la información proporcionada por el cuestionario a realizar para seguidamente elaborar la hoja de deficiencias y recomendaciones.
- 6) Generar conclusiones a partir de la observación y los resultados obtenidos.

39

³⁹ Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy



71. Cuestionario de Control Interno de Anulación de facturas

Cuestionario aplicado a Gerente

Cuadro 168: Cuestionario de Control Interno de Anulación de facturas, aplicado al Gerente

PREGUNTAS	N/A	NO	SI	OBSERVACIONES / REPUESTAS ABIERTAS
1. ¿Existe usuarios del sistema de información con la responsabilidad de anulación de facturas?			X	
2. ¿La factura anulada es introducida al sistema nuevamente?		X		
3. ¿Se le pregunta al cliente la razón de cambio de producto?			X	
4. ¿Existe un encargado de revisar la mercadería devuelta?			X	
5. ¿Existe un periodo de tiempo para efectuar cambios?			X	
6. ¿Si la mercadería es devuelta por defectuosa, o vencimiento se realiza el procedimiento de cambio inmediatamente?			X	
7. ¿Existen políticas establecidas y conocidas para la anulación de facturas?			X	

40

⁴⁰ Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha: 21 Setiembre 2010



Cuestionario a Encargado del Inventario de Bodega

Cuadro 169: Cuestionario de Control Interno de Anulación de facturas, aplicado al E.I.B

PREGUNTAS	N/A	NO	SI	OBSERVACIONES / REPUESTAS ABIERTAS
1. ¿Existe usuarios del sistema de información con la responsabilidad de anulación de facturas?			X	Encargado compras y ventas
2. ¿La factura anulada es introducida al sistema nuevamente?			X	
3. ¿Se le pregunta al cliente la razón de cambio de producto?			X	
4. ¿Existe un encargado de revisar la mercadería devuelta?			X	
5. ¿Existe un periodo de tiempo para efectuar cambios?		X		
6. ¿Si la mercadería es devuelta por defectuosa, o vencimiento se realiza el procedimiento de cambio inmediatamente?			X	
7. ¿Existen políticas establecidas y conocidas para la anulación de facturas?		X		

41

⁴¹ Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha: 08 Setiembre 2010



Cuestionario aplicado al Encargado del Inventario de Supermercado

Cuadro 170: Cuestionario de Control Interno de Anulación de facturas, aplicado al E.I.S

PREGUNTAS	N/A	NO	SI	OBSERVACIONES / REPUESTAS ABIERTAS
1. ¿Existe usuarios del sistema de información con la responsabilidad de anulación de facturas?			X	
2. ¿La factura anulada es introducida al sistema nuevamente?			X	
3. ¿Se le pregunta al cliente la razón de cambio de producto?			X	
4. ¿Existe un encargado de revisar la mercadería devuelta?			X	
5. ¿Existe un periodo de tiempo para efectuar cambios?		X		
6. ¿Si la mercadería es devuelta por defectuosa, o vencimiento se realiza el procedimiento de cambio inmediatamente?			X	
7. ¿Existen políticas establecidas y conocidas para la anulación de facturas?		X		

42

⁴² Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha: 09 Setiembre 2010



Cuestionario aplicado a Cajera

Cuadro 171: Cuestionario de Control Interno de Anulación de facturas, aplicado a la Cajera

PREGUNTAS	N/A	NO	SI	OBSERVACIONES / REPUESTAS ABIERTAS
1. ¿Existe usuarios del sistema de información con la responsabilidad de anulación de facturas?	X			
2. ¿La factura anulada es introducida al sistema nuevamente?	X			
3. ¿Se le pregunta al cliente la razón de cambio de producto?			X	
4. ¿Existe un encargado de revisar la mercadería devuelta?			X	Cajeros
5. ¿Existe un periodo de tiempo para efectuar cambios?			X	
6. ¿Si la mercadería es devuelta por defectuosa, o vencimiento se realiza el procedimiento de cambio inmediatamente?			X	
7. ¿Existen políticas establecidas y conocidas para la anulación de facturas?			X	

43

⁴³ Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha: 20 Setiembre 2010



72. Tabulación de respuestas de Anulación de facturas

Cuadro 172: Anulación de facturas. Pregunta 1

1	¿Existe usuarios del sistema de información con la responsabilidad de anulación de facturas?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si	N/A	

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 173: Anulación de facturas. Pregunta 2

2	¿La factura anulada es introducida al sistema nuevamente?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	No	Si	Si	N/A	

Evidencia

Acta de entrevista realizada a Minor Quesada Sancho (hoja de trabajo No 372).

Análisis resultados

Satisfactorio.



Cuadro 174: Anulación de facturas. Pregunta 3

3	¿Se le pregunta al cliente la razón de cambio de producto?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si	Si	

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 175: Anulación de facturas. Pregunta 4

4	¿Existe un encargado de revisar la mercadería devuelta?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si	Si	

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 176: Anulación de facturas. Pregunta 5

5	¿Existe un periodo de tiempo para efectuar cambios?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	No	No	Si	



Evidencia

No existe política ni documento que respalde la existencia de un período de tiempo para efectuar cambios.

Deficiencia

No se conoce el periodo de tiempo en el que se permite realizar cambios.

Recomendación

Dar a conocer el periodo de tiempo para realizar cambios de productos, a los diferentes colaboradores y a los clientes.

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 177: Anulación de facturas. Pregunta 6

6	¿Si la mercadería es devuelta por defectuosa, o vencimiento se realiza el procedimiento de cambio inmediatamente?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si	Si	

Análisis resultados

Satisfactorio.



Cuadro 178: Anulación de facturas. Pregunta 7

7	¿Existen políticas establecidas y conocidas para la anulación de facturas?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	No	No	Si	

Evidencia

No poseen documentación que compruebe la existencia de políticas.

Deficiencia

No existen políticas para la anulación de facturas.

Recomendación

Realizar políticas de anulación de facturas.

Análisis resultados

Satisfactorio.



Z. Programa de Control Interno de Alimentos perecederos

Objetivos

- 1) Elaborar el cuestionario correspondiente a manejo de alimentos perecederos en Supermercado MM.
- 2) Aplicar al personal encargado del manejo del inventario el cuestionario a realizar.
- 3) Recopilar la información del cuestionario a efectuar.
- 4) Revisar los resultados obtenidos del cuestionario a procesar.
- 5) Analizar la información proporcionada por el cuestionario a realizar para seguidamente elaborar la hoja de deficiencias y recomendaciones.
- 6) Generar conclusiones a partir de la observación y los resultados obtenidos.

44

⁴⁴ Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy



73. Cuestionario de Control Interno de Alimentos perecederos

Cuestionario aplicado a Gerente

Cuadro 179: Cuestionario de Control Interno de Alimentos perecederos, aplicado al Gerente

PREGUNTAS	N/A	NO	SI	OBSERVACIONES / RESPUESTAS ABIERTAS
1. ¿Existe un Encargado de los Alimentos Perecederos?			X	
2. ¿Todos los alimentos perecederos se mantienen en refrigeración?			X	
3. ¿Se tiene control exacto de vencimientos de cada producto perecedero?			X	
4. ¿Se conoce el stock que debe existir de cada producto?			X	
5. ¿En el caso de verduras y frutas, se conoce el promedio de duración en el que pierden estética?			X	
6. ¿Al entrar verduras y frutas, el stock existente es mínimo o nulo?			X	
7. ¿Siempre se mantienen en buen estado las verduras y frutas?			X	
8. ¿Los productos perecederos se mantienen ordenados?			X	
9. ¿La ubicación de los productos se encuentra debidamente registrada en el sistema de información?		X		



10. ¿Cuál es el porcentaje promedio de pérdidas por pedido?				No hay dato
11. ¿Al producirse esta pérdida es ejecutada debidamente en el sistema de información?		X		
12. ¿El producto de pérdida es vendido a menor precio a alguna ganadería, criadero o finca agrícola?		X		
13. ¿La romana utilizada se encuentra en control estricto para su correcto balance?			X	
14. ¿Los instrumentos como cuchillos se encuentran bajo la vigilancia del encargado?			X	
15. ¿El encargado conoce sus responsabilidades?			X	
16. ¿Existen políticas para el adecuado manejo de los productos perecederos?			X	
17. ¿Se mantiene totalmente aseado el lugar de estos productos?			X	

45

⁴⁵ Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha: 21 Setiembre 2010



Cuestionario a Encargado del Inventario de Bodega

Cuadro 180: Cuestionario de Control Interno de Alimentos perecederos, aplicado al E.I.B

PREGUNTAS	N/A	NO	SI	OBSERVACIONES / RESPUESTAS ABIERTAS
1. ¿Existe un Encargado de los Alimentos Perecederos?			X	
2. ¿Todos los alimentos perecederos se mantienen en refrigeración?		X		
3. ¿Se tiene control exacto de vencimientos de cada producto perecedero?		X		
4. ¿Se conoce el stock que debe existir de cada producto?		X		
5. ¿En el caso de verduras y frutas, se conoce el promedio de duración en el que pierden estética?			X	Al Calculo
6. ¿Al entrar verduras y frutas, el stock existente es mínimo o nulo?			X	Mínimo
7. ¿Siempre se mantienen en buen estado las verduras y frutas?			X	
8. ¿Los productos perecederos se mantienen ordenados?			X	
9. ¿La ubicación de los productos se encuentra debidamente registrada en el sistema de información?		X		
10. ¿Cuál es el porcentaje promedio de pérdidas por pedido?				No hay dato
11. ¿Al producirse esta pérdida es ejecutada debidamente en el sistema de información?		X		



12. ¿El producto de pérdida es vendido a menor precio a alguna ganadería, criadero o finca agrícola?		X		Hay convenio con verdulero
13. ¿La romana utilizada se encuentra en control estricto para su correcto balance?			X	
14. ¿Los instrumentos como cuchillos se encuentran bajo la vigilancia del encargado?		X		
15. ¿El encargado conoce sus responsabilidades?			X	
16. ¿Existen políticas para el adecuado manejo de los productos perecederos?		X		
17. ¿Se mantiene totalmente aseado el lugar de estos productos?			X	

46

⁴⁶ Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha: 08 Setiembre 2010



Cuestionario aplicado al Encargado del Inventario de Supermercado

Cuadro 181: Cuestionario de Control Interno de Alimentos perecederos, aplicado al E.I.S

PREGUNTAS	N/A	NO	SI	OBSERVACIONES / RESPUESTAS ABIERTAS
1. ¿Existe un Encargado de los Alimentos Perecederos?			X	
2. ¿Todos los alimentos perecederos se mantienen en refrigeración?			X	
3. ¿Se tiene control exacto de vencimientos de cada producto perecedero?			X	
4. ¿Se conoce el stock que debe existir de cada producto?			X	
5. ¿En el caso de verduras y frutas, se conoce el promedio de duración en el que pierden estética?			X	3 días
6. ¿Al entrar verduras y frutas, el stock existente es mínimo o nulo?			X	Mínimo
7. ¿Siempre se mantienen en buen estado las verduras y frutas?			X	
8. ¿Los productos perecederos se mantienen ordenados?			X	
9. ¿La ubicación de los productos se encuentra debidamente registrada en el sistema de información?			X	
10. ¿Cuál es el porcentaje promedio de pérdidas por pedido?				5 %
11. ¿Al producirse esta pérdida es ejecutada debidamente en el sistema de información?		X		



12. ¿El producto de pérdida es vendido a menor precio a alguna ganadería, criadero o finca agrícola?		X		
13. ¿La romana utilizada se encuentra en control estricto para su correcto balance?		X		
14. ¿Los instrumentos como cuchillos se encuentran bajo la vigilancia del encargado?		X		
15. ¿El encargado conoce sus responsabilidades?			X	
16. ¿Existen políticas para el adecuado manejo de los productos perecederos?			X	
17. ¿Se mantiene totalmente aseado el lugar de estos productos?			X	

47

⁴⁷ Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha: 09 Setiembre 2010



Cuestionario aplicado a Encargado de Verdulería

Cuadro 182: Cuestionario de Control Interno de Alimentos perecederos, aplicado al Encargado de Verdulería

PREGUNTAS	N/A	NO	SI	OBSERVACIONES / RESPUESTAS ABIERTAS
1. ¿Existe un Encargado de los Alimentos Perecederos?			X	
2. ¿Todos los alimentos perecederos se mantienen en refrigeración?			X	
3. ¿Se tiene control exacto de vencimientos de cada producto perecedero?			X	
4. ¿Se conoce el stock que debe existir de cada producto?			X	
5. ¿En el caso de verduras y frutas, se conoce el promedio de duración en el que pierden estética?			X	
6. ¿Al entrar verduras y frutas, el stock existente es mínimo o nulo?			X	Mínimo
7. ¿Siempre se mantienen en buen estado las verduras y frutas?			X	
8. ¿Los productos perecederos se mantienen ordenados?			X	
9. ¿La ubicación de los productos se encuentra debidamente registrada en el sistema de información?		X		
10. ¿Cuál es el porcentaje promedio de pérdidas por				No hay dato



pedido?				
11. ¿Al producirse esta pérdida es ejecutada debidamente en el sistema de información?		X		
12. ¿El producto de pérdida es vendido a menor precio a alguna ganadería, criadero o finca agrícola?		X		
13. ¿La romana utilizada se encuentra en control estricto para su correcto balance?			X	
14. ¿Los instrumentos como cuchillos se encuentran bajo la vigilancia del encargado?			X	
15. ¿El encargado conoce sus responsabilidades?			X	
16. ¿Existen políticas para el adecuado manejo de los productos perecederos?			X	
17. ¿Se mantiene totalmente aseado el lugar de estos productos?			X	

48

⁴⁸ Encargada de estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha: 20 Setiembre 2010

1. Tabulación de respuestas de Alimentos perecederos

Cuadro 183: Alimentos perecederos. Pregunta 1

1	¿Existe un Encargado de los Alimentos Perecederos?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si		Si

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 184: Alimentos perecederos. Pregunta 2

2	¿Todos los alimentos perecederos se mantienen en refrigeración?				
	R/Gerente	R/ Encargado compras y ventas	R/ Encargado inventario	R/ cajero	R/ Encargado verdulería
	Si	No	Si		Si

Evidencia

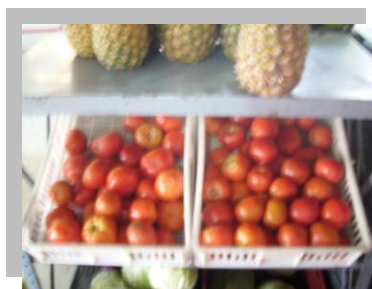


Imagen 38: Refrigeración alimentos perecederos



Deficiencia

Existencia de algunos alimentos perecederos que no se encuentran en refrigeración.

Recomendación

Realizar lo posible por colocar los productos perecederos en refrigeración.

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 185: Alimentos perecederos. Pregunta 3

3	¿Se tiene control exacto de vencimientos de cada producto perecedero?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	No	Si		Si

Evidencia

No existe documento que respalde la existencia de control de vencimientos.

Deficiencia

No hay control de vencimientos de productos perecederos, esto es de importancia debido al periodo de vencimiento de estos.

Recomendación

Realizar control de vencimiento de productos perecederos.



Análisis resultados

No satisfactorio.

Cuadro 186: Alimentos perecederos. Pregunta 4

4	¿Se conoce el stock que debe existir de cada producto?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	No	Si		Si

Evidencia

No se posee documentación de stock.

Deficiencia

No existe un stock establecido para productos perecederos.

Recomendación

Realizar la documentación del stock necesario de productos perecederos.

Análisis resultados

No satisfactorio.



Cuadro 187: Alimentos perecederos. Pregunta 5

5	¿En el caso de verduras y frutas, se conoce el promedio de duración en el que pierden estética?				
R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería	
Si	Si. Al calculo	Si. 3 días		Si	

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 188: Alimentos perecederos. Pregunta 6

6	¿Al entrar verduras y frutas, el stock existente es mínimo o nulo?				
R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería	
Si	Si. Mínimo	Si. Mínimo		Mínimo	

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 189: Alimentos perecederos. Pregunta 7

7	¿Siempre se mantienen en buen estado las verduras y frutas?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si		Si

Evidencia

Imagen 39: Estado de frutas y verduras



Imagen 40: Estado de frutas y verduras

Deficiencia

Las verduras y frutas a la venta no se encuentran en buen estado.

Recomendación

Realizar un pedido acorde en cantidades, y duración de productos.

Estar en constante revisión de los productos perecederos y quitar de la venta aquellos que no se encuentran aptos.

Análisis resultados

No satisfactorio.

Cuadro 190: Alimentos perecederos. Pregunta 8

8	¿Los productos perecederos se mantienen ordenados?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si		Si

Evidencia



Imagen 41: Orden alimentos perecederos



Imagen 42: Orden alimentos perecederos

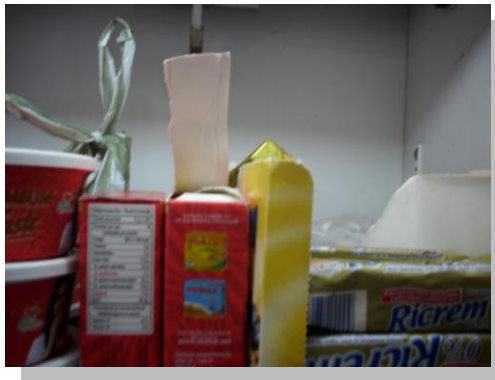


Imagen 43: Orden alimentos perecederos

Deficiencias

Los productos perecederos no se encuentran en su totalidad ordenados.

Recomendación

Mantener en observación el orden de los productos.

Análisis resultados

No satisfactorio.



Cuadro 191: Alimentos perecederos. Pregunta 9

9	¿La ubicación de los productos se encuentra debidamente registrada en el sistema de información?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	No	No	Si		No

Evidencia

Los cuestionarios que respaldan la deficiencia son ratificados por el gerente de supermercado MM.

Deficiencia

El sistema de información de inventario no muestra la ubicación de los productos perecederos.

Recomendación

Coordinar la introducción de la ubicación de productos perecederos en el Sistema de Información de Inventarios.

Análisis resultados

No satisfactorio

Cuadro 192: Alimentos perecederos. Pregunta 10

10	¿Cuál es el porcentaje promedio de pérdidas por pedido?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	No hay dato	No hay dato	5%		No se conoce dato



Evidencia

No existe documento que ratifique las pérdidas.

Deficiencia

No existe documentación de pérdidas de productos perecederos.

Recomendación

Realizar la documentación de pérdidas, de esta forma también se conocerán estos porcentajes.

Análisis resultados

No satisfactorio.

Cuadro 193: Alimentos perecederos. Pregunta 11

11	¿Al producirse esta pérdida es ejecutada debidamente en el sistema de información?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	No	No	No		No

Evidencia

Los resultados son ratificados por la Gerencia.

Deficiencia

La pérdida en ocasiones no es ejecutada como se debe, por lo que produce un desajuste en utilidades.

Recomendación

Ejecutar siempre las pérdidas en el Sistema de Información de Inventarios.



Análisis resultados

No satisfactorio.

Cuadro 194: Alimentos perecederos. Pregunta 12

12	¿El producto de pérdida es vendido a menor precio a alguna ganadería, criadero o finca agrícola?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	No	No, hay convenio con el verdulero	No		No

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 195: Alimentos perecederos. Pregunta 13

13	¿La romana utilizada se encuentra en control estricto para su correcto balance?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	No		Si

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 196: Alimentos perecederos. Pregunta 14

14	¿Los instrumentos como cuchillos se encuentran bajo la vigilancia del encargado?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	No	No		Si

Evidencia

Imagen 44: Vigilancia de cuchillo

Deficiencia

Las herramientas utilizadas no se encuentran bajo ninguna protección.

Recomendación

Colocar el cuchillo en lugar establecido, bajo la responsabilidad del verdulero.



Análisis resultados

No satisfactorio.

Cuadro 197: Alimentos perecederos. Pregunta 15

15	¿El encargado conoce sus responsabilidades?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si		Si

Análisis resultados

Satisfactorio.

Cuadro 198: Alimentos perecederos. Pregunta 16

16	¿Existen políticas para el adecuado manejo de los productos perecederos?				
	R/Gerente	R/ Encargado compras y ventas	R/ Encargado inventario	R/ cajero	R/ Encargado verdulería
	Si	No	Si		Si

Evidencia

No existe documentación que respalde la existencia de políticas.

Deficiencia

No se poseen políticas para el manejo de productos perecederos.

Recomendación

Realizar políticas para el manejo de productos perecederos.



Análisis resultados

No satisfactorio.

Cuadro 199: Alimentos perecederos. Pregunta 17

17	¿Se mantiene totalmente aseado el lugar de estos productos?				
	R/Gerente	R/ Encargado Compras y Ventas o Encargado del Inventario de bodega	R/ Encargado del Inventario del Supermercado	R/ Cajero o Gondolero	R/ Encargado Verdulería
	Si	Si	Si		Si

Análisis resultados

Satisfactorio.



AA. Plan de Auditoría

Supermercado MM

Plan de Auditoría

Cuadro 200: Plan de Auditoría

Tipo de control	Verificado	Resultado	
		Satisfactorio	No satisfactorio
Bodega	√		√
Inventario en el supermercado	√		√
Inventario físico de supermercado	√		√
Sistema de Información de Inventarios	√		√
Pedidos y cambios de productos en el supermercado	√	√	
Pedidos y cambios de productos en bodega	√	√	
Recibimiento de productos en bodega	√		√
Recibimiento de productos en supermercado	√		√
Ventas	√	√	
Anulación de facturas	√	√	
Alimentos perecederos	√		√

49

⁴⁹ Encargada del Estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha: 21 Octubre 2010



BB. Deficiencias

Supermercado MM

Hoja de deficiencias

Bodega

1. La empresa carece de un control de existencias de bodega, impidiéndose de esta forma un control sobre posibles pérdidas que se estén efectuando desde ese punto.
2. Dos personas tienen llaves de acceso a la bodega, la cual abre el portón metálico de esta internamente, dándose un control mínimo debido a la no supervisión de la puerta que comunica la casa con la bodega.
3. Las personas que entran a la bodega no son observadas con las pertenencias con las que salen, esto por el gran movimiento presente en la bodega (proveedores, clientes, personas e invitados de la casa), y la permanencia permanente mínima de un colaborador.
4. La bodega no posee entrada restringida.
5. Las temperaturas en los que se encuentran los productos en bodega no son las adecuadas.
6. No existe stock establecido de productos que deben estar en proveeduría.
7. No existen políticas para el manejo de inventario en bodega.
8. La bodega no se destina únicamente para el manejo de inventario.
9. La distribución de estantes en la bodega no posee un orden estético.
10. No existe una periodicidad para limpiar la bodega, en la cual no se presente suciedad ni desorden, así mismo no hay un encargado de solicitarla.



11. Los instrumentos utilizados en bodega no se encuentran bajo ningún cuidado, no poseen una localización lógica con un mueble (si se requiere) que permita su funcionamiento y permanencia.
12. En bodega existen sectores donde se evidencia el peligro y la existencia de muebles no aptos.
13. No existe separación entre inventario de proveeduría e inventario de supermercado.

Inventario del supermercado

14. No se poseen políticas para el manejo de inventario en el supermercado.
15. Personas pueden entrar al supermercado con bolsos grandes.
16. No existe un lugar establecido donde los clientes puedan guardar sus pertenencias.
17. El personal del supermercado no es revisado antes de su salida.
18. No se posee registro de fechas de vencimiento, lo cual puede originar vencimiento de productos o venta de estos.
19. Los pasillos en su mayoría no se encuentran rotulados para el fácil encuentro de productos.
20. Los muebles en el supermercado no se encuentran debidamente acomodados.
21. Existen productos que no están debidamente acomodados aprovechando al máximo el espacio de los estantes, produciendo así mismo, muchos muebles extras o productos colocados en pasillos.
22. Los productos no poseen un orden lógico en algunos casos.
23. Existen códigos aplicados a diferentes productos, aunque estos se den bajo autorización, significan un des control Sistema de información de inventario & inventario físico.



- 24.No existe protección alguna para productos que tienen posibilidades de ser robados.
- 25.Los productos no se encuentran acomodados de forma que permita aprovechar al máximo el espacio de las urnas.
- 26.No existe vigilancia de productos propensos a robos.
- 27.No existe un responsable de vigilar los movimientos que registra la cámara de vigilancia.
- 28.Existe consumo dentro del supermercado de productos no cancelados, o de pertenencia de la persona que hace su ingesta.
- 29.No se poseen políticas de consumo dentro del supermercado para los colaboradores.
- 30.No se registra toda la mercadería que es utilizada para consumo interno.

Inventario físico de inventario

- 31.Inexistencia de políticas para realizar el inventario físico.
- 32.El personal no es capacitado para realizar el recuento físico.
- 33.No existe una persona que rectifique el conteo físico.
- 34.El supermercado no realiza su cierre para realizar el conteo físico.
- 35.El área de conteo físico no se cierra temporalmente para realizar el inventario.
- 36.Se recibe mercadería durante el inventario físico.

Sistema de información

- 37.No existe frecuencia de tiempo para la actualización de la base de datos.
- 38.No se conoce la ubicación de los productos por medio del Sistema de Información de Inventarios.



- 39.El Gerente del Supermercado no posee una contraseña o usuario que le permita controlar de manera privada las operaciones que realizan los diferentes colaboradores.
- 40.No existe control preventivo por parte del técnico hacia el sistema de información de inventario.
- 41.No se registran las bonificaciones al Sistema de Información de Inventarios, produce que la utilidad no se ve reflejada por el producto bonificado, si no que la asume la comercialización y se produce un saldo negativo en el sistema de información de inventario, el cual se salda al cierre del periodo.
- 42.Las bonificaciones no se deben controlar mediante Excel, debido a que afecta directamente el inventario.
- 43.Existencia de productos que no serán adquiridos nuevamente, se mantienen como parte del stock en el Sistema de Información de Inventarios.
- 44.Existencia de un único encargado de elegir proveedores.

Pedidos y cambios de productos en el supermercado

- 45.No hay mínimos y máximos de productos que deben haber en el supermercado.
- 46.No existen políticas de realización de pedidos.
- 47.No existe procedimiento establecido para realizar un cambio.

Pedidos y cambios de productos de Compras y Ventas

- 48.Los pedidos no se documentan, esto significa que pueden ser realizados por el Encargado del Inventario de Supermercado o Bodega, lo que puede producir pedidos múltiples, o el no pedido.
- 49.Los cambios no son registrados, por lo que no se posee control de cantidad de cambios.



50.No se posee control de pérdidas en el Sistema de Información de Inventarios.

Recibimiento de productos en bodega

51.Existen más de dos encargados de recibir mercadería.

52.El método en el que el proveedor menciona el producto y el encargado los revisa en la factura puede generar confusión, si no se posee un lapicero.

53.No existe un procedimiento a seguir para la adecuada actualización del Sistema de Información de Inventarios.

54.No existe entrada restringida a los proveedores a la bodega para la entrega de productos.

Recibimiento de productos en supermercado

55.No se efectúa el traslado entre inventario debido que existe un inventario unificado.

56.No se poseen políticas para el recibimiento de mercadería en le supermercado.

57.No se revisa las cantidades ni el buen estado de los productos que ingresan al supermercado.

Ventas

58.Los cajeros no han recibido capacitaciones, únicamente han sido instruidos al realizar errores.

59.No existen políticas que se deban acatar en el área de ventas.

Anulación de facturas

60.No se conoce el periodo de tiempo en el que se permite realizar cambios.



61.No existen políticas para la anulación de facturas.

Alimentos perecederos

62.Existencia de algunos alimentos perecederos que no se encuentran en refrigeración.

63.No hay control de vencimientos de productos perecederos, esto es de importancia debido al periodo de vencimiento de estos.

64.No existe un stock establecido para productos perecederos.

65.Las verduras y frutas a la venta no se encuentran en buen estado.

66.Los productos perecederos no se encuentran en su totalidad ordenados.

67.El sistema de información de inventario no muestra la ubicación de los productos perecederos.

68.No existe documentación de pérdidas de productos perecederos.

69.La pérdida en ocasiones no es ejecutada como se debe, por lo que produce un desajuste en utilidades.

70.Las herramientas utilizadas no se encuentran bajo ninguna protección.

71.No se poseen políticas para el manejo de productos perecederos.

50

⁵⁰ Encargada del Estudio: Agnes Jiménez Giraudy



CC. Recomendaciones

Supermercado MM

Hoja de recomendaciones

Bodega

1. Implementar un control de las existencias de bodega.
2. Realizar un acceso externo que independice el supermercado, manteniendo los encargados de su apertura y cierre.
3. Suspender el uso de la puerta de la casa que comunica con el supermercado.
4. Restringir la entrada a la bodega únicamente al personal del supermercado y a los proveedores.
5. Implementar un método de seguridad en la bodega.
6. Implementar un control sobre la entrada a la bodega.
7. Realizar el ingreso a la casa por otra puerta de entrada, que no se encuentre en bodega o supermercado.
8. Evaluar que productos no se encuentran a temperaturas adecuadas, y ejercer medidas ante ello.
9. Realizar la documentación de stock necesario en proveeduría, para suplir las necesidades del supermercado.
10. No existen políticas para el manejo de inventario en bodega.
11. Establecer un lugar donde acomodar implementos y productos no relacionados con proveeduría.
12. Realizar una redistribución de estantes y productos en el área de proveeduría, de forma que permita una adecuada movilización y orden lógico.



13. Establecer un horario de limpieza de bodega.
14. Nombrar a responsable de vigilancia de cumplimiento de limpieza de bodega.
15. Establecer muebles, localizaciones lógicas y útiles para instrumentos necesarios en bodega.
16. En sectores de la bodega en donde existe peligro determinar si asegurar el mueble actual, cambiar la estructura restablecer los productos en otro mueble.
17. Contemplar el inventario de bodega y supermercado en el Sistema de Información de Inventarios por separado.

Inventario del supermercado

18. Implementar y documentar políticas para el manejo de inventario en el supermercado.
19. Restringir la entrada de personas con los bolsos grandes.
20. Establecer un lugar seguro donde clientes guarden sus bolsos de gran tamaño antes de entrar al supermercado.
21. Realizar una política de revisión de personal antes su salida del supermercado.
22. Realizar registro de fechas de vencimiento, mínimo en aquellos productos en los que la rotación no es la más óptima.
23. Rotular en su totalidad los pasillos.
24. Vigilar de mayor manera los estantes, y tomar medidas respecto a los gondoleros encargados del área.
25. Acomodar estantes aprovechando campos.
26. Revisar el orden de los productos y realizar una redistribución.



27. Aplicar distintos códigos para diferentes productos.
28. Implementar un sistema de protección o reubicar los productos que son propensos a robos.
29. Acomodar productos utilizando al máximo los espacios.
30. Realizar políticas de vigilancia, así como responsables para esta labor.
31. Modificar la cámara de seguridad para su posible grabación.
32. Poseer un encargado que esporádicamente vigile la cámara de seguridad.
33. Implementar controles internos que sean conocidos por todos sus colaboradores.
34. Realizar políticas de consumo dentro del supermercado.
35. Redactar políticas de consumo en el supermercado para los trabajadores.
36. Implementar un método que permita el registro de todos los productos de uso interno de supermercado o de la casa.

Inventario físico de supermercado

37. Realizar políticas que permitan un correcto conteo físico.
38. Capacitar al personal para la realización del conteo físico del inventario.
39. Realizar rectificaciones sorpresivas de conteo físico.
40. Cerrar el área de conteo físico.
41. Las estimaciones deben ser realizadas por un experto.
42. No recibir mercadería del producto al momento en el que se realiza conteo físico.

Sistema de información



43. Realizar la revisión y actualización del sistema con una frecuencia de tiempo establecido.
44. Implementar la ubicación de productos en el sistema de información.
45. Implementar un usuario en máximo nivel jerárquico que permita controlar las operaciones del supermercado.
46. Establecer periodicidad de control preventivo por parte del técnico.
47. Todas las bonificaciones deberán ser registradas en el Sistema de Información de Inventarios.
48. Solicitar al técnico que se deniegue los saldos negativos productos de bonificaciones, afecto que los mismos sean registrados.
49. Coordinar con el técnico del sistema, la eliminación de productos que no serán adquiridos nuevamente.
50. Realizar la elección de proveedores entre gerente y encargado de compras y ventas.

Pedidos y cambios de productos en supermercado

51. Realizar la documentación de stock de productos que deben estar en el supermercado.
52. Realizar las políticas para la realización de pedidos.
53. Documentar políticas de cambios de productos.

Pedidos y cambios de productos de Compras y Ventas

54. Encargado de Compras y Ventas debe ser el único responsable de realizar pedidos.
55. Realizar un documento, donde se puedan presenciar los cambios realizados.
56. Realizar la documentación necesaria para el registro de pérdidas.



Recibimiento de productos en bodega

57. Establecer responsables de recibir mercadería en bodega.
58. Capacitar a responsables de recibimiento de mercadería en bodega.
59. Poseer lapicero o lápiz, si se utiliza el método en el que el proveedor menciona productos y se deben buscar en la factura.
60. Evitar método en el que el proveedor menciona productos y se deben buscar en la factura.
61. Documentar el procedimiento de introducción de productos al Sistema de Información de Inventarios.
62. Restringir la entrada a la bodega a los proveedores para la entrega de productos.

Recibimiento de productos en supermercado

63. Realizar inventarios independientes, y complementar el procedimiento de movimientos entre inventarios que implica este aspecto.
64. Realizar las políticas de recibimiento de productos.
65. Revisar las cantidades y productos que ingresan al supermercado durante la colocación.

Ventas

66. Realizar futuras capacitaciones en diferentes áreas de ventas.
67. Documentar las políticas para el control interno de ventas.

Anulación de facturas

68. Dar a conocer el periodo de tiempo para realizar cambios de productos, a los diferentes colaboradores y a los clientes.
69. Realizar políticas de anulación de facturas.



Alimentos perecederos

70. Realizar lo posible por colocar los productos perecederos en refrigeración.
71. Realizar control de vencimiento de productos perecederos.
72. Realizar la documentación del stock necesario de productos perecederos.
73. Realizar un pedido acorde en cantidades, y duración de productos.
74. Estar en constante revisión de los productos perecederos y quitar de venta aquellos que no se encuentran aptos.
75. Mantener en observación el orden de los productos.
76. Coordinar la introducción de la ubicación de productos perecederos en el Sistema de Información de Inventarios.
77. Realizar la documentación de pérdidas, de esta forma también se conocerán estos porcentajes.
78. Ejecutar siempre las pérdidas en el Sistema de Información de Inventarios.
79. Colocar el cuchillo en lugar establecido, bajo la responsabilidad del verdulero.
80. Realizar políticas para el manejo de productos perecederos.

51

⁵¹ Encargada del estudio: Agnes Jiménez Giraudy



DD. Informe corto

Informe Corto

Supermercado MM

Atención: Señor Minor Quesada Sancho, Gerente General

He realizado una Auditoría de inventario, donde se han evaluado los siguientes aspectos: bodega, Inventario en el supermercado, Inventario físico de supermercado, Sistema de Información de Inventarios, Pedidos y Cambios de productos en el supermercado, Pedidos y Cambios de productos en Compras y Ventas, Recibimiento de productos en bodega, Recibimiento de productos en supermercado, Ventas, Anulación de facturas y Alimentos perecederos.

Lo analizado se basó conforme a las Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas y las Normas Internacionales de Auditoría.

Como resultado del control interno realizado se observaron una serie de inconsistencias, por lo que se adjuntan hoja de deficiencias y hoja de recomendaciones.

Dado en Santa Clara, Florencia, San Carlos, al ser doce horas con cero minutos del día veintiséis de Noviembre del dos mil diez.

52

⁵² Encargada del estudio: Agnes Jiménez Giraudy

Fecha: 21 Octubre 2010



EE. Glosario

- N/A : No aplica. Esto se utiliza cuando la pregunta no corresponde o es sucesiva a una interrogación anterior que no origina como resultado la pregunta ya redactada.
- Capacitación: Actividad organizada por la empresa, que corresponde a la respuesta de necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o conducta de su personal.
- Instrucción: Comunicar conocimientos, habilidades, ideas o experiencias a una persona que no las tiene, con la intención de que las aprenda.
- Actualización de base de información: Realizar cambios en el Sistema de Información de Inventarios, sean estos por cambios, anulaciones o llegada de producto.
- Productos acomodados: Se refiere a la estética con las que estos se observan.
- Productos ordenados: Productos similares, o con alguna característica en común, ubicados en el mismo lugar.
- Bodega: La bodega se entiende como el lugar donde se almacenan los productos que no serán utilizados en un momento dado, utilizando en el trabajo también el término proveeduría.





CAPITULO VI

Procedimientos para inventarios





VI. Procedimientos para inventarios

El presente manual de procedimientos tiene como propósito contar con una guía clara y específica para la operación de las diferentes actividades que comprende el manejo adecuado del inventario en el Supermercado MM.

El manual tendrá a disposición en forma detallada, secuencial y ordenada las operaciones de las diferentes actividades, en su mayoría aquellos procedimientos de inventarios que estuvieron presentes en los cuestionarios, y pueden ser significativos para un correcto uso del sistema.

Es importante destacar, que como todo manual debe estar en constante actualización.

Los procedimientos de inventarios que contemplará el siguiente manual, solicitados por la Gerencia, son los siguientes:

1. Productos menudeo o re – empaque.
2. Realización Inventario físico en Supermercado.
3. Pedidos de supermercado a bodega.
4. Pedidos por medio de proveedor.
5. Pedidos de emergencia.
6. Cambios a proveedor.
7. Recibimiento de productos.
8. Anulación de facturas - Cambios de productos por parte de consumidores.

**Índice:**

I.	Introducción	xxxii
II.	Generalidades de la empresa	35
A.	Referencia empresarial	35
1.	Antecedentes	35
2.	Actividad productiva	36
3.	Misión	36
4.	Visión	36
5.	Logo	36
6.	Estructura organizativa	37
III.	Marco Teórico	40
B.	Administración	40
C.	Auditoría	40
7.	Tipos de Auditoría	40
8.	Normas profesionales de la Auditoría	41
9.	El informe de Auditoría	42
10.	Control interno	43
11.	Papeles de trabajo	44
12.	Matriz de control	45
13.	Cuestionarios de control interno	46
14.	Evidencia y pruebas de Auditoría	46
15.	Etapas de una Auditoría	48
		278



D.	Auditoría operacional	49
16.	Enfoque general hacia las Auditorías operacionales	49
E.	Auditoría de inventarios	50
17.	Fuentes y naturaleza de los inventarios y costos de los bienes vendidos	50
18.	Control interno sobre inventarios y costo de los bienes vendidos	51
19.	Examen de recuentos físicos y tareas relacionadas	52
F.	Manuales	52
20.	Manual de procedimientos	52
21.	Procedimientos	52
22.	Reglas de procedimientos	53
23.	Finalidad de un manual de procedimientos	53
24.	Diagramas de flujo o flojogramas	54
G.	Metodología	55
25.	Investigación Exploratoria	55
26.	Investigación descriptiva	56
27.	Muestra y tamaño de la muestra	56
28.	Población	56
29.	Selección de la muestra	56
30.	Unidad de muestreo o de análisis	57
31.	Nivel de confianza	57
32.	Varianza poblacional	57
		279



33. Error máximo permisible	57
IV. Metodología	59
H. Planteamiento de la investigación	59
34. Problema	59
35. Justificación del problema	59
I. Objetivos	60
36. Objetivo general	60
37. Objetivos específicos	60
J. Actividades a desarrollar por objetivos	60
K. Limitaciones y alcances	61
38. Alcances	61
39. Limitaciones	61
L. Tipos de investigación	61
M. Fuentes de información	62
40. Fuentes de información primarias	62
41. Fuentes de información secundaria	62
4.1. Técnicas de investigación	62
42. Cuestionario	62
4.1.1. Entrevistas	62
43. Entrevista no dirigidas	63
44. Observación	63



N.	Metodología para cada etapa de la investigación	63
45.	Generalidades de la empresa	63
46.	Marco teórico	63
47.	Medología	63
48.	Auditoría de inventario	63
49.	Manual de procedimientos	64
O.	Diseño de la muestra	64
50.	Población	64
51.	Unidad de muestreo y marco muestral	64
52.	Tipo y tamaño de la muestra	66
V.	Auditoría de Inventario	70
P.	Programa de Control Interno de Bodega	70
53.	Cuestionario de Control Interno de Bodega	71
54.	Tabulación respuestas de bodega	78
Q.	Programa de Control Interno de Inventario en el supermercado	94
55.	Cuestionario Control Interno del Inventario en el Supermercado	95
56.	Tabulación de respuestas de Inventario en el supermercado	111
R.	Programa de Control Interno de Inventario físico de supermercado	138
57.	Cuestionario de control interno de Inventario físico de supermercado	139
58.	Tabulación de respuestas de Inventario físico de supermercado	145
S.	Sistema de información	152
		281



59.	Tabulación de respuestas de Sistema de Información de Inventarios	159
60.	Muestreo de productos	169
T.	Programa de Control Interno de Pedidos y cambios de productos en supermercado	179
61.	Cuestionario de Control Interno de Pedidos y Cambios de productos en el Supermercado	180
62.	Tabulación de respuestas de Pedidos y Cambios de productos en el supermercado	183
U.	Programa de Control Interno de Pedidos y cambios de productos Compras y Ventas	188
63.	Cuestionario de Control Interno de Pedidos y Cambios de productos en Compras y Ventas	189
64.	Tabulación de respuestas de Pedidos y Cambios de productos en Compras y Ventas	195
V.	Programa de Control Interno de Recibimiento de productos en bodega	201
65.	Cuestionario de Control Interno de Recibimiento de productos en bodega	202
66.	Tabulación de respuestas de Recibimiento de productos en bodega	206
W.	Programa de Control Interno de Recibimiento de productos en supermercado	212
67.	Cuestionario de Control Interno de Recibimiento productos en supermercado	213
68.	Tabulación de respuestas de Recibimiento de productos en supermercado	216
		282



X.	Programa de Control Interno de Ventas	219
69.	Cuestionario de Control Interno de Ventas	220
70.	Tabulación de respuestas de Ventas	224
Y.	Programa de Control Interno de Anulación de facturas	229
71.	Cuestionario de Control Interno de Anulación de facturas	230
72.	Tabulación de respuestas de Anulación de facturas	234
Z.	Programa de Control Interno de Alimentos perecederos	238
73.	Cuestionario de Control Interno de Alimentos perecederos	239
1.	Tabulación de respuestas de Alimentos perecederos	247
AA.	Plan de Auditoría	260
BB.	Deficiencias	261
CC.	Recomendaciones	267
DD.	Informe corto	273
EE.	Glosario	274
VI.	Procedimientos para inventarios	277
FF.	Productos menudeo o re - empaque	288
2.	Introducción	288
3.	Objetivos	288
4.	Alcance	289
5.	Referencia o Herramientas	289
6.	Responsables	289
		283



7.	Descripción de actividades	289
8.	Flujo de procesos	290
9.	Políticas	291
10.	Glosario	292
GG.	Realización de Inventario físico	293
11.	Introducción	293
12.	Objetivos	293
13.	Alcance	294
14.	Referencias o herramientas	294
15.	Responsables	294
16.	Descripción de actividades	295
17.	Flujo de procesos	296
18.	Políticas	297
19.	Glosario	298
HH.	Pedidos de supermercado a bodega	299
20.	Introducción	299
21.	Objetivos	299
22.	Alcance	300
23.	Referencias y herramientas	300
24.	Responsables	300
25.	Descripción de actividades	301



26.	Flujo de procesos	303
27.	Políticas	304
28.	Glosario	304
II.	Pedidos por medio de proveedor	305
29.	Introducción	306
30.	Objetivos	306
31.	Alcance	306
32.	Referencias o herramientas	307
33.	Responsables	307
34.	Descripción de actividades	307
35.	Flujo de procesos	308
36.	Políticas	309
37.	Glosario	309
JJ.	Pedidos de emergencia	311
38.	Introducción	311
39.	Objetivos	311
40.	Alcance	311
41.	Requerimientos	312
42.	Responsables	312
43.	Descripción de actividades	312
44.	Flujo de procesos	313



45.	Políticas	314
46.	Glosario	314
KK.	Procedimiento de cambio de producto	316
47.	Introducción	316
48.	Objetivos	316
49.	Alcance	316
50.	Referencias o herramientas	317
51.	Responsable	317
52.	Descripción actividades	317
53.	Flujo de procesos	318
54.	Políticas	319
55.	Glosario	319
LL.	Recibimiento de productos	321
56.	Introducción	321
57.	Objetivos	321
58.	Alcance	321
59.	Responsables	322
60.	Descripción de actividades	322
61.	Flujo de procesos	323
62.	Políticas	324
63.	Glosario	324



MM.	Anulación de facturas – cambio de productos por parte del cliente	326
64.	Introducción	326
65.	Objetivos	326
66.	Alcance	326
67.	Referencias y herramientas	327
68.	Responsables	327
69.	Descripción de actividades	327
70.	Flujo de procesos	328
71.	Políticas	329
72.	Glosario	329
NN.	Documentos propuestos para controles de procedimientos	331
73.	Hoja de Información de Producto	331
74.	Hoja de Pedidos de Emergencia	332
VII.	Conclusiones y recomendaciones	335
OO.	Conclusiones	335
PP.	Recomendaciones	336
QQ.	Anexos	339
75.	Cuestionarios	339
76.	Actas de entrevistas	353
77.	Cuestionario para procedimientos de inventarios	373
78.	Documento de pedidos de emergencia	376



FF. Productos menudeo o re - empaque

Supermercado MM 		Versión	Revisión	# de página
Procedimiento:		1	1	1/5
Productos menudeo o re – empaque		Rige a partir de:		1/12/10
Código Procedimiento	I - CV001	Próxima revisión		1/06/10

2. Introducción

Este proceso de transferencia de códigos surge ante la necesidad y el deseo de los clientes por adquirir productos en menor cantidad, y por lo tanto pagar lo relativo a lo que compran.

De esta forma con este proceso se busca satisfacer a los clientes, manteniendo en orden y actualizando el Sistema de Información de Inventarios.

3. Objetivos

a. Objetivo general

- Colocar a disposición de los clientes, productos que demandan ser vendidos al menudeo.

b. Objetivos específicos

- Colocar a disposición de los consumidores productos de adquisición cómoda.
- Mantener el sistema de información de inventario actualizado.



Código de procedimiento	Versión	Página
I - CV001	1	2/5

4. Alcance

- Implica tanto al cajero o gondolero como Encargado del Inventario de Bodega o Supermercado.

5. Referencia o Herramientas

- Documento de Información de producto: hoja de información propuesta para una mejor realización del procedimiento.

6. Responsables

- El encargado principal es el Gondolero o Cajero, el cuál deberá estar en total observación de estos productos.
- El Encargado de Inventario de Supermercado, es otro colaborador que participa en la segunda etapa del proceso, en el que se debe modificar el Sistema de información de Inventario.

7. Descripción de actividades

<i>Proceso: Productos al menudeo o re- empaque</i>		
<i>Secuencia</i>	<i>Descripción</i>	<i>Encargado</i>
1	Abrir y realizar paquetes	Gondolero/ Cajero
2	Acomodar los paquetes	Gondolero/ Cajero
3	Completar documento de información de productos	Gondolero/ Cajero
4	Sacar producto del sistema informático de inventario	Encargado del Inventario de Supermercado



5	Colocar en el código correspondiente las unidades correspondientes.	Encargado del Inventario de Supermercado
---	---	--

Código de procedimiento	Versión	Página
I - CV001	1	3/5

8. Flujo de procesos

<i>Proceso: Productos Menudeo - re - empaque</i>			
		<i>Encargado</i>	
Secuencia	Actividades	Cajero	E.I.S o E.I.B
	Inicio del proceso		
1	Abrir y realizar paquetes		
2	Acomodar los paquetes		
3	Completar documento de información de productos	4	
4	Sacar producto del sistema informático de inventario	5	
5	Colocar en el código correspondiente las unidades correspondientes.	Fin	
	Fin del proceso		



Código de procedimiento	Versión	Página
I - CV001	1	4/5

9. Políticas

Supermercado MM, establece como políticas de Productos al Menudeo o re – empaque las siguientes, el no cumplimiento repetitivo de estas puede resultar en una carta de llamada de atención:

- El paquete abierto para su transferencia de código deberá ser llevado y anotado en el documento de información de producto.
- El re-empaque deberá ser realizado respetando normas de higiene básicas, así como de estética y orden al ser acomodados.
- No se deberá hacer re-empaque si las unidades en existencia son el stock sugerido o suficiente para la venta.
- Solo se realizará venta al menudeo o re-empaque para productos permitidos por Gerencia o por alguno de los Encargados.
- Si el re-empaque requiere utilizar unidades de peso, ratificar la calibración de esta, así como evitar desperdicios.
- El lugar donde se realizo este procedimiento debe permanecer y quedar limpia.
- Todo producto deberá ser etiquetado.



GG. Realización de Inventario físico

Supermercado MM 	Versión	Revisión	# de página
Procedimiento:	1	1	1/6
Realización de Inventario Físico en Supermercado	Rige a partir de:		1/12/10
Código Procedimiento	I - CV002	Próxima revisión	1/06/10

11. Introducción

La toma de Inventario físico es un proceso que consiste en verificar físicamente, los bienes a una fecha determinada, con el fin de asegurar su existencia real.

El procedimiento de Realización de Inventario Físico, presenta los pasos necesarios y requeridos para lograr un adecuado conteo físico, permitiendo de esta forma observar la realidad en cuanto a cantidades de productos & Sistema de información de inventario.

Como todo proceso es necesario realizar un adecuado uso de recursos, colaboradores, y tomar en cuenta las políticas existentes para ello.

12. Objetivos

c. Objetivo general

- Realizar conteo físico de los productos en el stock del supermercado.

d. Objetivo específico

- Realizar una comparación entre la cantidad de productos físicos y la cantidad que se encuentra en el sistema de información.



Código de procedimiento	Versión	Página
I - CV002	1	2/6

- Revisar el estado de los productos.
- Observar la fecha de vencimiento de productos.

13. Alcance

- Aplica para la realización de conteo físico en la totalidad del Supermercado MM.

14. Referencias o herramientas

- Pos Manager: Sistema de información de inventario.
- Listado de productos impreso, proveniente de Pos Manager.

15. Responsables

- El Encargado del Inventario de Supermercado, es el responsable principal de este proceso.
- El Gondolero participará en las etapas mencionadas a continuación, cuando dispone de tiempo y le es solicitado por el Encargado del Inventario del Supermercado.
- Encargado Compras y Ventas deberá realizar apariciones esporádicas para realizar un control sobre el conteo físico sea este al Encargado del Inventario del Supermercado o al Gondolero.



Código de procedimiento	Versión	Página
I - CV002	1	3/6

16. Descripción de actividades

<i>Proceso: Cambio de productos</i>		
<i>Secuencia</i>	<i>Descripción</i>	<i>Encargado</i>
1	Realizar cronograma de conteo físico	Encargado Inventario Supermercado
2	Realizar un cierre temporal del área en conteo	Encargado Inventario Supermercado
3	No permitir el ingreso de mercadería de estos productos en el transcurso de conteo físico	Encargado Inventario Supermercado
4	Imprimir las hojas con la información requerida para realizar el inventario físico	Encargado Inventario Supermercado
5	Establecer el orden de conteo del estante	Gondolero o Encargado Inventario Supermercado
6	Realizar el conteo del producto	Gondolero o Encargado Inventario Supermercado
7	Revisar la fecha y estado de vencimiento del producto	Gondolero o Encargado Inventario Supermercado
8	Revisar posibilidades de ubicación de productos (Cambios no realizados, ubicación en otro sitio)	Encargado Inventario Supermercado
9	Ajustar el sistema de información de inventario.	Encargado Inventario Supermercado
10	Esporádicamente en algunos conteos físicos realizar un control	Encargado de Compras y Ventas



Código de procedimiento	Versión	Página
I - CV002	1	4/6

17. Flujo de procesos

Proceso: Realización de Inventario Físico				
Secuencia	Actividades	Encargado	Encargado	
			E.I.S	E.C.V
	Inicio del proceso			
1	Realizar cronograma de conteo físico			
2	Realizar un cierre temporal del área en conteo			
3	No permitir el ingreso de mercadería de estos productos en el transcurso de conteo físico			
4	Imprimir las hojas con la información requerida para realizar el inventario físico			
5	Establecer el orden de conteo del estante			
6	Realizar el conteo del producto			
7	Revisar la fecha y estado de vencimiento del producto			
8	Revisar posibilidades de ubicación de productos (Cambios no realizados, ubicación en otro sitio)			
9	Ajustar el sistema de información de inventario.			
10	Esporádicamente en algunos conteos físicos realizar un control			
	Fin del proceso			



Código de procedimiento	Versión	Página
I - CV002	1	5/6

18. Políticas

Supermercado MM, establece como políticas para la realización del inventario físico, las mencionadas posteriormente. El no cumplimiento repetitivo de estas puede resultar en una carta de llamada de atención:

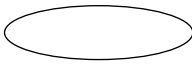


- Realizar el conteo físico como mínimo una vez anualmente, esto iniciando dos meses antes del fin de año fiscal.
- El cronograma de inventario físico deberá ser presentado con un mes de anterioridad al Gerente.
- Realizar un cronograma de conteo físico que permita observar, fechas, encargados, y área de conteo, para evitar la entrada de mercadería en esa fecha, y el cierre de área de conteo.
- Se deberá verificar el estado del producto, así como las fechas de vencimiento. En caso de haber una irregularidad, se deberá proceder con el proceso de cambio de producto, notificándolo en la hoja de información con la que se realiza el inventario.
- La información de las hojas de inventario deberá ser archivada, hasta que el contador así lo notifique.
- Los ajustes sobrantes o faltantes que se realicen, deberán ser documentados.



Código de procedimiento	Versión	Página
I - CV002	1	6/6

19. Glosario

➤ Simbología utilizada

Simbología	Significado	Aplicación
	Terminal	Indica el inicio o terminación del procedimiento
	Operación	Representa el espacio para describir una actividad del procedimiento
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que se utilice o se genere en el procedimiento. El documento podrá tener copias.

- Pos Manager: Sistema de Información de Inventarios.
- E.I.S : Encargado de Inventario de Supermercado.
- E.I.B: Encargado de Inventario de Bodega.
- E.C.V: Encargado de Compras y Ventas.

Elaborado por:	_____ Agnes Jiménez Giraudy
Revisado por:	_____ Juan Carlos Alfaro Castro
Aprobado por:	_____ Minor Quesada Sancho



Fecha:	26 Octubre 2010
--------	-----------------

HH. Pedidos de supermercado a bodega

Supermercado MM 	Versión	Revisión	# de página
Procedimiento:	1	1	1/6
Pedidos de supermercado a bodega	Rige a partir de:		1/12/10
Código Procedimiento	I - CV003	Próxima revisión	1/06/10

20. Introducción

Este proceso pretende realizar pedidos de supermercado a bodega, logrando de esta forma mantener un stock ante las necesidades del cliente.

De esta forma se logra independizar el inventario de supermercado, no se desvincula en su totalidad, debido que debe existir comunicación entre los dos encargados, para lograr un uso correcto de los dos inventarios.

21. Objetivos

e. Objetivo general

- Mantener inventario necesario para satisfacer demanda de clientes.

f. Objetivo específico

- Mantener productos en un stock estandarizado, que permita satisfacer al cliente y que permita una adecuada circulación de productos.
- Otorgar autonomía al Encargado de Supermercado.
- Ampliar comunicación y toma de decisiones entre encargados.
- Mantener inventario entre cada visita del proveedor.



Código de procedimiento	Versión	Página
I - CV003	1	2/6

22. Alcance

- Pedidos adecuados y sistematizados que ayuden a mantener un stock estable en el supermercado por medio de la bodega o proveeduría.

23. Referencias y herramientas

- Pos Manager: Sistema de Información de Inventarios.

24. Responsables

- Encargado del Inventario de Supermercado y el Encargado del Inventario de Supermercado.
- El gondolero formara parte de este proceso en uno de los pasos de acomodo de productos.
- Encargado Compras y Ventas se encuentra en un último proceso que es el de pedido de emergencia, mismo que conduce al procedimiento de Pedidos de Emergencia.



Código de procedimiento	Versión	Página
I - CV003	1	3/6

25. Descripción de actividades

<i>Proceso: Pedidos de supermercado a bodega Por medio de Encargado de Supermercado</i>		
<i>Secuencia</i>	<i>Descripción</i>	<i>Encargado</i>
1	Encontrar productos faltantes	Encargado del Inventario de Supermercado
2	Solicitar en bodega estado del stock del producto faltante	Encargado del Inventario de Supermercado
3	Hay existencia en bodega: Si: Continuar con paso 4 No: Paso 8	Encargado del Inventario de Bodega
4	Realizar traspaso de mercadería a Inventario de Supermercado	Encargado del Inventario de Bodega
5	Comunicar existencia a Gondolero o encargado de Supermercado	Encargado del Inventario de Bodega
6	Colocar la existencia en supermercado	Encargado del Inventario de Supermercado o gondolero
7	La existencia logra suplir las necesidades hasta la visita del proveedor y la entrega de nueva mercadería. Si: Fin de proceso No: Continuar con paso 8	Encargado del Inventario de Supermercado
8	Pasar dato a Compras y Ventas	Encargado del Inventario de Supermercado
9	Compras y Ventas deberá realizar pedido de emergencia	Encargado Compras y Ventas



Código de procedimiento	Versión	Página
I - CV003	1	4/6



26. Flujo de procesos

Proceso: Pedidos de Supermercado a Bodega, Por medio de Encargado de inventario de Supermercado					
Encargado					
Secuencia	Actividades	E.I.S	E.I.B	Gondolero o E.I.S	E.C.V
	Inicio del proceso	Inicio			
1	Encontrar productos faltantes	2			
2	Solicitar en bodega estado del stock del producto faltante	3			
3	Hay existencia en bodega: Si: Continuar con paso 4 No: Paso 8	4			
4	Realizar traspaso de mercadería a Inventario de Supermercado	5	6		
5	Comunicar existencia a Gondolero o encargado de Supermercado	7			
6	Colocar la existencia en supermercado	4			
7	La existencia logra suplir las necesidades hasta la visita del proveedor y la entrega de nueva mercadería Si: Fin de proceso No. Continuar con paso 8			6	Fin
8	Pasar dato a Compras y Ventas				
9	Compras y Ventas deberá realizar pedido de emergencia				
	Fin del proceso				

Código de procedimiento	Versión	Página
I - CV003	1	5/6



27. Políticas

Supermercado MM, establece como políticas para pedidos de supermercado a bodega, las mencionadas posteriormente. El no cumplimiento repetitivo de estas puede resultar en una carta de llamada de atención:

- Los pedidos de emergencia deberán de evitarse en la medida de lo posible, se deberá establecer las razones, y explicar el por que de ellos.
- No se deberán realizar pedidos exuberantes o de gran tamaño, si no se comporta de acuerdo a las ventas, se busca el movimiento de capital y de inventario.
- Es un trabajo en equipo por lo que deberá existir una comunicación asertiva entre encargados.

28. Glosario

- Pedido de emergencia: Necesaria la presencia del producto en el supermercado, con la menor brevedad posible.
- Stock: Cantidad de productos existentes.
- E.I.S : Encargado de Inventario de Supermercado.
- E.I.B: Encargado de Inventario de Bodega.
- E.C.V: Encargado de Compras y Ventas

Código de procedimiento	Versión	Página
I - CV003	1	6/6



Pedidos por medio de proveedor		Rige a partir de:	1/12/10
Código Procedimiento	I - CV004	Próxima revisión	1/06/10

29. Introducción

Los pedidos por medio de proveedor, corresponden a pedidos en conjunto de bodega y supermercado, después de realizar el análisis respectivo de movimiento de ventas & inventario.

El Encargado de Compras y Ventas será el encargado de realizar pedidos correspondientes, según los datos que presente el proveedor, tomando en cuenta bodega, supermercado, cambios, y pedidos de emergencia.

30. Objetivos

g. Objetivo general

- Mantener constante el inventario del supermercado y bodega.

h. Objetivo específico

- Prestar el mejor servicio a los clientes, teniendo permanentemente a su disposición productos.
- Realizar pedidos según historiales de consumo.

31. Alcance

- Pedidos a proveedores, para satisfacer necesidades de los clientes.

Código de procedimiento	Versión	Página
I - CV004	1	2/5



32. Referencias o herramientas

- Documento de pedidos de emergencia : Este documento identifica pedidos realizados.
- Hoja de información de producto: Identifica posibles cambios que se deben realizar
- Boletas de cambios: Es el comprobante de cambio otorgado por el proveedor.
-

33. Responsables

- Encargado de compras y ventas.
- Proveedor.

34. Descripción de actividades

<i>Proceso: Pedidos por medio de proveedor</i>		
<i>Secuencia</i>	<i>Descripción</i>	<i>Encargado</i>
1	Realizar conteo físico de supermercado y bodega	Proveedor
2	Presentar posible pedido a encargado de compras y ventas	Proveedor
3	Revisar pedido, asegurarse de que las existencias en bodega fueron tomadas en cuenta	Encargado Compras y Ventas
4	Revisar que no existan pedidos de emergencia	Encargado Compras y Ventas
5	Aprobar o modificar lista de pedido	Encargado Compras y Ventas
6	Realizar pedido	Encargado Compras y Ventas
7	Archivar pedido	Encargado Compras y Ventas
8	Revisar hoja de cambios ¿Existen cambios? Si: Paso 9 No: Fin	Encargado Compras y Ventas
9	Realizar proceso de cambio	Encargado Compras y Ventas
10	Archivar boleta de cambio de proveedor	Encargado Compras y Ventas



35. Flujo de procesos

Proceso: Pedidos por medio del proveedor			
Secuencia	Actividades	Encargado	
		Proveedor	E.C.V
	Inicio del proceso		
1	Realizar conteo físico de supermercado		
2	Presentar posible pedido a encargado de compras y ventas		
3	Revisar pedido, asegurarse de que las existencias en bodega fueron tomadas en cuenta		
4	Revisar que no existan pedidos de emergencia		
5	Aprobar o modificar lista de pedido		
6	Realizar pedido		
7	Archivar pedido		
8	Revisar hoja de cambios ¿Existen cambios? Si: Paso 9 No: Fin		
9	Realizar proceso de cambio		
10	Archivar boleta de cambio de proveedor		
	Fin del proceso		



36. Políticas

Supermercado MM, establece como políticas para pedidos por medio de proveedor, las mencionadas posteriormente. El no cumplimiento repetitivo de estas puede resultar en una carta de llamada de atención:

- Si el Encargado Compras y Ventas no se encuentra, y el Encargado del Inventario de Supermercado conoce la ubicación de documentos y procedimientos en general, podrá realizarlo, mientras se encuentre dentro del horario destinado a recibimiento y pedidos de mercadería.

- Se deberá mantener la oportunidad de cambiar á mantener la oportunidad de cambiar, si estos ofrecen mejores precios y beneficios.

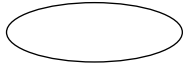

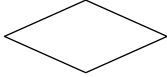

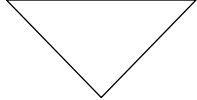
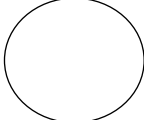
37. Glosario

- E.C.V: Encargado de Compras y Ventas.

- Simbología utilizada.

Código de procedimiento	Versión	Página
I - CV004	1	5/5



Simbología	Significado	Aplicación
	Terminal	Indica el inicio o terminación del procedimiento
	Operación	Representa el espacio para describir una actividad del procedimiento
	Decisión o alternativa	Indica un punto del procedimiento, donde se toma una decisión entre dos opciones (Si o No)
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que se utilice o se genere en el procedimiento. El documento podrá tener copias.
	Archivo	Representa un archivo común y corriente de oficina donde se guarda un documento en forma temporal o permanente.
	Conector interpágina	Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.

Elaborado por:	<u>Agnes Jiménez Giraudy</u>
Revisado por:	<u>Juan Carlos Alfaro Castro</u>
Aprobado por:	<u>Minor Quesada Sancho</u>
Fecha:	26 Octubre 2010



JJ. Pedidos de emergencia

Supermercado MM 	Versión	Revisión	# de página
Procedimiento:	1	1	1/5
Pedidos de emergencia	Rige a partir de:		1/12/10
Código Procedimiento	I - CV005	Próxima revisión	1/06/10

38. Introducción

Los pedidos de emergencia son realizados para solucionar un problema de stock de inventario inmediatamente.

Estos pedidos permiten brindar productos de importancia a clientes y de esta forma brindar un adecuado servicio, y mantener la posición de un supermercado destacado en la zona.

39. Objetivos

i. Objetivo general

- Coordinar la presencia pronta de producto necesario no existente en el inventario del supermercado.

j. Objetivo específico

- Buscar la mejor empresa o negocio para realizar una compra que sustente la demanda temporal del supermercado.

40. Alcance

- Realizar pedidos de emergencia con eficacia y a buenos precios.



Código de procedimiento	Versión	Página
I - CV005	1	2/5

41. Requerimientos

Hoja de Pedidos de Emergencia: Documento que registra todo movimiento en este tipo de pedido.

42. Responsables

El único responsable de este procedimiento es el Encargado de Compras y Ventas.

43. Descripción de actividades

<i>Proceso: Pedidos de emergencia</i>		
<i>Secuencia</i>	<i>Descripción</i>	<i>Encargado</i>
1	Cotizar productos en supermercados o negocios aliados	Encargado de Compras y Ventas
2	Escoger la mejor cotización, en cuanto a tiempo y precio	Encargado de Compras y Ventas
	¿Se logro establecer una entrega rápida o necesaria?	
3	Si: continuar paso 4 No: Iniciar proceso	Encargado de Compras y Ventas
4	Realizar compra	Encargado de Compras y Ventas
5	Documentar pedido de emergencia	Encargado de Compras y Ventas



Código de procedimiento	Versión	Página
I - CV005	1	3/5

44. Flujo de procesos

Proceso: Pedidos de emergencia			Encargado
Secuencia	Actividades		E.C.V
	Inicio del proceso	Inicio	
		1	
1	Cotizar productos en supermercados o negocios aliados	2	
2	Escoger la mejor cotización, en cuanto a tiempo y precio	3	
3	¿Se logro establecer una entrega rápida o necesaria? Si: continuar paso 4 No: Iniciar proceso	4	
		5	
4	Realizar compra	Fin	
5	Documentar pedido de emergencia		
	Fin del proceso		



Código de procedimiento	Versión	Página
I - CV005	1	4/5

45. Políticas

Supermercado MM, establece como políticas para pedidos de emergencia, las mencionadas posteriormente. El no cumplimiento repetitivo de estas puede resultar en una carta de llamada de atención:

- Se deberán comprar productos de emergencia, en el negocio que ofrezca la mejor oferta.
- Solo se comprarán aquellos productos que se requieren de emergencia.
- El tiempo de envío es un punto de importancia que no se deberá de dejar de lado bajo ningún motivo.
- Se pedirá una cantidad mínima que permita mantener el stock del producto hasta la llegada del proveedor.
- Si en la búsqueda de este producto de emergencia se consiguen ofertas y precios mas cómodos, se deberá considerar diferentes puntos para continuar la compra del bien, con la empresa.

46. Glosario

- Entrega rápida o necesaria: Productos con necesidad de que se encuentren en el supermercado de la manera mas rápida posible. Entrega necesaria es aquella donde no existe proveedor que visite el supermercado por lo que se hace indispensable el pedido por medio telefónico o correo electrónico.



KK. Procedimiento de cambio de producto

Supermercado MM 		Versión	Revisión	# de página
Procedimiento:		1	1	1/5
Cambio de producto		Rige a partir de:		1/12/10
Código Procedimiento	I - CV006	Próxima revisión		1/06/10

47. Introducción

El siguiente procedimiento presenta medidas estructuradas para lograr un eficiente cambio de productos, evitando de esta forma el desajuste en el Sistema de información de inventario.

Este proceso requiere la colaboración conjunta de colaboradores del supermercado, proveedores con el encargado del sistema de inventario.

48. Objetivos

k. Objetivo general

- Proporcionar los pasos necesarios para un adecuado procedimiento de cambio de productos.

l. Objetivo específico

- Mantener ajustado el sistema de inventario.
- Permitir un orden en el almacenamiento de productos para cambios.

49. Alcance

- Cambios de productos respetando sistema de información.



Código de procedimiento	Versión	Página
I - CV006	1	2/5

50. Referencias o herramientas

- Hoja de información de producto.

51. Responsable

- La responsabilidad en este procedimiento está dividida, entre el colaborador, sea este directamente del supermercado o proveedor; y el encargado de compras y ventas.

52. Descripción actividades

<i>Proceso: Cambio de productos</i>		
<i>Secuencia</i>	<i>Descripción</i>	<i>Encargado</i>
1	Completar hoja de cambios que se encuentra en la bodega	Colaborador
2	Colocar productos en lugar establecido	Colaborador
3	Revisar hoja de cambios	Encargado del Inventario de Bodega
4	Retirar productos de hoja de cambios del sistema de inventario	Encargado del Inventario de Bodega
5	Marcar en hoja de cambios, la correcta ejecución del sistema de inventario	Encargado del Inventario de Bodega
6	Archivar hoja, una vez que esta se encuentre con sus campos llenos	Encargado del Inventario de Bodega



Código de procedimiento	Versión	Página
I - CV006	1	3/5

53. Flujo de procesos

Proceso: Cambio de productos			
		Encargado	
Secuencia	Actividades	Colaborador	E.C.V
	Inicio		
	1		
	2		
1	Completar hoja de cambios que se encuentra en bodega	3	
2	Colocar productos en lugar establecido	4	
3	Revisar hoja de cambios	5	
4	Retirar productos de hoja de cambios del sistema de inventario	6	
5	Marcar en hoja de cambios, la correcta ejecución del sistema de inventario	Fin	
6	Archivar hoja, una vez que esta se encuentre con sus campos llenos		
	Fin del proceso		



Código de procedimiento	Versión	Página
I - CV006	1	4/5

54. Políticas

Supermercado MM, establece como políticas para cambios de productos, las mencionadas posteriormente. El no cumplimiento repetitivo de estas puede resultar en una carta de llamada de atención:

- Todo cambio antes de ser llevado al lugar establecido, deberá realizar el proceso establecido.
- El lugar donde se encuentran los productos deberá permanecer completamente ordenado.
- La hoja de cambios o el lugar de productos de cambios será revisado en la visita de cada proveedor.

55. Glosario

- E.I.S: Encargado del Inventario de Supermercado.
- Simbología utilizada.



LL. Recibimiento de productos

Supermercado MM 		Versión	Revisión	# de página
Procedimiento:		1	1	1/5
Recibimiento de productos		Rige a partir de:		1/12/10
Código Procedimiento	I - CV007	Próxima revisión		1/06/10

56. Introducción

Este proceso es de gran importancia para el inventario, debido que significa la entrada del stock, de ahí la importancia que se realice el correcto recibimiento del producto por parte de los colaboradores encargados.

Este proceso requiere un conteo cuidadoso en el cual se debe revisar la factura con los productos.

57. Objetivos

m. Objetivo general

- Revisar productos entregados por proveedores.

n. Objetivo específico

- Revisar productos.
- Contar la cantidad de productos.

58. Alcance

- Poseer un stock de inventario que cumpla con todas las disposiciones, sea correctas cantidades & sistema de información, y estado de productos.



Código de procedimiento	Versión	Página
I - CV007	1	2/5

59. Responsables

- Este proceso está a cargo del encargado de bodega o el encargado de supermercado en caso de no encontrarse el primero, sin embargo debido a las múltiples operaciones, estos podrán delegar esta responsabilidad a una persona capacitada y establecido para ello.

60. Descripción de actividades

<i>Proceso: Recibimiento de productos</i>		
<i>Secuencia</i>	<i>Descripción</i>	<i>Encargado</i>
1	Revisar la factura contra las cantidades de productos	Colaborador capacitado
2	Revisar el buen estado de los productos	Colaborador capacitado
3	Colocar muestra de cada producto en un carrito o lugar establecido	Colaborador capacitado
4	¿Existen productos en bodega? Si: Continuar paso 5 No: Paso 7	Encargado del Inventario de Bodega
5	Realizar traspaso de productos al Sistema de Información de Inventarios.	Encargado del Inventario de Bodega
6	Llevar mercadería a supermercado	Colaborador capacitado
7	Decidir cantidad de bodega, Mencionarlo en la factura	Encargado del Inventario de Supermercado o Bodega
8	Colocar productos en bodega	Colaborador capacitado
9	Acomodar restantes en supermercado	Colaborador capacitado



Código de procedimiento	Versión	Página
I - CV007	1	3/5

61. Flujo de procesos

Proceso: Recibimiento de productos				
Secuencia	Actividades	Coolaborador capacitado	Encargado	
			E.I.B	E.I.S o E.I.B
	Inicio del proceso	Inicio		
1	Revisar la factura contra las cantidades de los	1		
2	Revisar el buen estado de los productos	2		
3	Colocar una muestra de cada producto en un carrito o lugar establecido	3		
4	¿Existen productos en bodega? Si: Continuar paso 5 No: Paso 7	4P		
5	Realizar traspaso de productos al Sistema de información de inventarios.	5	7	
6	Llevar mercadería a supermercado	6	8	
7	Decidir cantidad de bodega, Mencionarlo en la factura		9	
8	Colocar productos en bodega		Fin	
9	Acomodar restantes en supermercado, tomando en cuenta antigüedad de las que se encuentran			
	Fin del proceso			



Código de procedimiento	Versión	Página
I - CV007	1	4/5

62. Políticas

Supermercado MM, establece como políticas para recibimiento de productos, las mencionadas posteriormente. El no cumplimiento repetitivo de estas puede resultar en una carta de llamada de atención:

- En caso que el Encargado del Inventario de Bodega no se encuentre, y el Encargado del Inventario de Supermercado conoce con detenimiento los pasos a seguir y esta autorizado para realizar la labor, podrá ejecutarla.
- La mercadería no podrá ser llevada al supermercado sin la autorización del Encargado del inventario de Supermercado o Bodega.
- Se deberá respetar el orden de antigüedad de los productos, para asegurar una correcta rotación de inventario.

63. Glosario

- Factura contra cantidades: Revisar productos, el proveedor cuenta los productos, mientras el colaborador menciona los productos en orden de factura (sin mencionar cantidades) y el proveedor dice cantidad de productos en físico y el empleado lo ratifica en la factura.
- E.I.S: Encargado del Inventario en Supermercado.
- E.I.B: encargado de Inventario en Bodega.



Código de procedimiento	Versión	Página
I - CV007	1	5/5

➤ Simbología utilizada

<i>Simbología</i>	<i>Significado</i>	<i>Aplicación</i>
	Terminal	Indica el inicio o terminación del procedimiento
	Operación	Representa el espacio para describir una actividad del procedimiento
	Decisión o alternativa	Indica un punto del procedimiento, donde se toma una decisión entre dos opciones (Si o No)
	Documento	Representa cualquier tipo de documento que se utilice o se genere en el procedimiento. El documento podrá tener copias.
	Conector interpágina	Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.

Elaborado por:	Agnes Jiménez Giraudy
Revisado por:	Juan Carlos Alfaro Castro
Aprobado por:	Minor Quesada Sancho
Fecha:	26 Octubre 2010



MM. Anulación de facturas – cambio de productos por parte del cliente

Supermercado MM 	Versión	Revisión	# de página
Procedimiento:	1	1	1/5
Anulación de Facturas – cambio de productos por parte del cliente	Rige a partir de:		1/12/10
Código Procedimiento	I - CV008	Próxima revisión	1/06/10

64. Introducción

La anulación de facturas ocurre frecuentemente en un establecimiento de venta de productos, debido a factores tales como vencimiento, gustos, cantidades o uso.

Este proceso requiere una interacción entre cliente y supermercado, participando dentro del supermercado más de un colaborador. Es por esta razón la importancia del conocimiento del procedimiento por parte del supermercado, para lograr un servicio al cliente de calidad.

65. Objetivos

o. Objetivo general

- Realizar una anulación de factura eficaz y eficientemente.

p. Objetivo específico

- Satisfacer los deseos del cliente en la medida de lo posible.
- Mantener el Sistema de información del inventario.

66. Alcance

- Brindar un servicio al cliente de excelencia.



Código de procedimiento	Versión	Página
I - CV008	1	2/5

67. Referencias y herramientas

- Hoja de información de producto.

68. Responsables

- Encargado de supermercado.
- Cajeros.

69. Descripción de actividades

<i>Proceso: Anulación de facturas – cambio de productos por parte de clientes</i>		
<i>Secuencia</i>	<i>Descripción</i>	<i>Encargado</i>
1	Recibir solicitud de cambio de producto por parte del cliente.	Cajero
2	Revisar producto ¿Se encuentra en buen estado y en condiciones de devolución? Si: Continuar paso 3 No: Fin de proceso	Cajero
3	Colocar producto por el área de cajas	Cajero
4	Realizar salida de dinero de caja o cambio de producto	Cajero
5	Anotar el producto en la hoja de información	Cajero
6	Colocar producto en el estante al que pertenece	Cajero
7	Retirar producto del Sistema de Información de Inventarios	Encargado Inventario Supermercado



Código de procedimiento	Versión	Página
I - CV008	1	3/5

70. Flujo de procesos

Proceso: Anulación de facturas, cambios de productos por parte del cliente			
		Encargado	
Secuencia	Actividades	Cajero	E.I.S
	Inicio		
	Inicio del proceso		
1	Recibir solicitud de cambio de producto por parte del cliente.		
2	Revisar producto ¿Se encuentra en buen estado y en condiciones de devolución? Si: Continuar paso 3 No: Fin de proceso		
3	Colocar producto por el área de cajas		
4	Realizar salida de dinero de caja o cambio de producto		
5	Anotar el producto en la hoja de información		
6	Colocar producto en el estante al que pertenece		
7	Retirar producto del Sistema de información de inventarios		
	Fin del proceso		



Código de procedimiento	Versión	Página
I - CV008	1	4/5

71. Políticas

Supermercado MM, establece como políticas para anulación de facturas, cambios de productos por parte del cliente, las mencionadas posteriormente. El no cumplimiento repetitivo de estas puede resultar en una carta de llamada de atención:

- Revisar el estado del producto.
- No se permiten cambios después de 15 días de comprado el producto.
- El cliente es parte fundamental de Supermercado MM, por lo tanto deberá ser tratado con profesionalismo.

72. Glosario

- E.I.S: Encargado del Inventario de Supermercado.



NN. Documentos propuestos para controles de procedimientos

73. Hoja de Información de Producto

La hoja de información de producto tiene como objetivo determinar y respaldar los faltos y sobrantes de productos que se originan: por cambios (vencimientos, daños del producto), ventas al menudeo, anulación de factura, hasta posible consumo interno del producto.

La variación del inventario en estos aspectos ocurre en el momento, en el que el encargado de retirar el producto del sistema se encuentra ocupado, no se encuentra o el colaborador se brinca este paso.

Para tal efecto es indispensable que al encontrar un producto, sin tomar en cuenta los factores anteriores el colaborador complete la hoja de cambio. En esta hoja de cambio se observan diferentes aspectos que cumplen diferentes objetivos, que son los siguientes:

Cuadro 201: Aspectos de Hoja de Información de Producto

Aspectos	Objetivos
Producto con marca	Esto permitirá ubicarse al encargado sobre el producto, y ante una revisión de archivos, será de mayor facilidad.
Cantidad	La cantidad es sumamente importante porque representa el número de elementos que se deberán eliminar del sistema de inventario.
Código del producto	Este es el que facilitará el retiro del sistema de computo.
Motivo del cambio	Entre los motivos establecidos se encuentran daño del producto, menudeo esto significa abrir un producto y venderlo



	por unidades, por lo que el código se ve modificado. Al ser este motivo del cambio se deberá incluir la cantidad respectiva en el nuevo código.
Fecha	Esta fecha corresponde a la fecha en la que se efectuó la operación y fue anotada en la hoja de cambio.
Firma del colaborador	Esto es únicamente un control de quien a realizado la operación. Y que fue realizada correctamente.
Fecha de retiro del sistema	Esto es un control y posibles estadísticas de tiempos de movimientos de inventario.
Firma del que retira	Esto es un control del que producto fue modificado en el sistema, evitando modificaciones dobles.

74. Hoja de Pedidos de Emergencia

Esa hoja busca evitar el pedido doble ante algún atraso de producto, así como mantener un control sobre pedidos de emergencia realizados, con el fin de observar una repetitividad, y de esta manera evitarla.

La Hoja de Pedidos de Emergencia, tiene los siguientes puntos:

- **Producto:** Se refiere al producto que será comprado, con una pequeña descripción de él.
- **Cantidad:** Este es un factor que condiciona un futuro pedido al proveedor.
- **Empresa:** Empresa a la que fue encargado o comprado el producto, con el fin de mantener control.
- **Fecha de pedido y fecha de llegada:** Son controles para mantener un conocimiento de tiempos de pedidos de emergencia, relacionados con la



empresa, así como respaldo para observar lo sucedido con un producto. La fecha esperada de llegada deberá ser marcada con asterisco una vez que el producto se entrega en el supermercado.



CAPITULO VI

Conclusiones y Recomendaciones





VII. Conclusiones y recomendaciones

OO. Conclusiones

1) La auditoria de inventario reveló una serie de inconsistencias en aspectos como lo son Inventario en bodega y supermercado, Inventario físico en supermercado, Sistema de Información de Inventarios, Recibimiento de productos en bodega y supermercado, y en Alimentos perecederos.

En el aspecto de Sistema de Información de Inventarios se encuentra así mismo una muestra en la cual se encuentra una gran cantidad de diferencia entre faltantes y sobrantes, lo que revela un mal uso del Sistema, al no efectuarse debidamente pérdidas, bonificaciones, y el uso interno.

Por otro lado se obtuvieron resultados positivos en Pedidos y Cambios de productos en el supermercado y bodega, Ventas y Anulación de facturas.

2) Durante la elaboración de la auditoría se observo que no existen controles internos en el Supermercado.

3) Se realizó un informe de auditoría, así como se confecciono una hoja de deficiencias y recomendaciones de auditoría.

4) Se realizó recolección de información por medio de cuestionarios y observación para realizar procedimientos, a los cuales se propusieron mejoras y se efectuó un Manual de Procedimientos de inventarios el cual consta de 8 procesos, destacados por el Gerente. Estos procedimientos son productos menudeo o re – empaque, realización Inventario físico en supermercado, pedidos de supermercado a bodega, pedidos por medio de proveedor, pedidos de emergencia, cambios a proveedor, recibimiento de productos, anulación de facturas - cambios de productos por parte de consumidores.



PP. Recomendaciones

- 1) Evitar realizar un mal manejo del Sistema de Información de Inventarios, respecto a pérdidas, pedidos, anulación de factura, consumo interno, cambios entre otros, para ello se recomienda usar los documentos propuestos.
- 2) Evaluar tanto las deficiencias como recomendaciones de la auditoría de inventario para priorizar actividades.
- 3) Hacer uso del Manual de procedimientos de inventarios, para de esta forma evitar procesos que incurra en errores de inventarios.





CAPITULO VII

Anexos y Apéndices





QQ. Anexos

75. Cuestionarios

Cuestionario Bodega

PREGUNTAS	N/A	NO	SI	OBSERVACIONES / RESPUESTAS ABIERTAS
1. ¿Existe un único Encargado del Inventario de Bodega?				
2. ¿Existe control sobre las existencias de bodega?				
3. ¿Cuántas personas tienen llaves de acceso a la bodega?				
4. ¿Las personas que entran a bodega son observadas con las pertenencias con las que salen?				
5. ¿La bodega posee sistema de seguridad?				
6. ¿Existe entrada restringida a la bodega?				
7. ¿Poseen cierto orden predeterminado en la bodega?				
8. ¿Los productos que se encuentran en bodega se encuentran en condiciones de temperaturas adecuadas?				
9. ¿Se posee control sobre fechas de vencimientos?				
10. ¿Existe un stock establecido de productos que debe estar en proveeduría?				
11. ¿Se poseen políticas sobre el manejo de inventario en bodega?				



12. ¿La bodega se destina únicamente para el manejo de inventario?				
13. ¿La distribución de estantes en la bodega tiene un orden estético?				
14. Periodicidad con la que se realiza la limpieza de la bodega				
15. ¿Los instrumentos necesarios en bodega se encuentran protegidos y en un lugar establecido?				
16. ¿Existe coordinación entre el Encargado del Inventario de Supermercado y el Encargado del Inventario de Bodega?				
17. ¿Existe peligro en bodega, cajas o productos mal colocados, productos pesados en alturas, cables mal colocados? Detalle				
18. ¿Existe un inventario aparte entre bodega y supermercado?				
19. Periodicidad con la que se realiza conteo físico de inventario de bodega				
20. ¿Han detectado alguna persona extrayendo productos de la bodega?				
21. ¿Qué medidas de control interno han implementado para evitar salidas de productos de bodega?				



Cuestionario Inventario en el supermercado

PREGUNTAS	N/A	NO	SI	OBSERVACIONES / RESPUESTAS ABIERTAS
1. ¿Existe un Encargado del Inventario de Supermercado?				
2. ¿Es la misma persona la Encargada de Inventario de Bodega y la Encargada del Inventario de Supermercado?				
3. ¿Existen políticas para el manejo de inventario en el supermercado?				
4. ¿Se posee atención que personas con bolsos grandes no entren al supermercado con ellos?				
5. ¿Existe un lugar preestablecido donde clientes puedan guardar sus pertenencias, para no entrar con ellas al supermercado?				
6. ¿El personal del supermercado es revisado antes de su salida?				
7. ¿Se posee control de fechas de vencimiento?				
8. ¿La localización de productos esta rotulada y de fácil encuentro para los clientes?				
9. ¿Las funciones están claramente definidas?				
10. ¿Los productos se encuentran a temperaturas adecuadas?				
11. ¿Todos los muebles se encuentran debidamente acomodados?				



12. ¿Los productos se encuentran debidamente acomodados aprovechando al máximo el espacio de los estantes?				
13. ¿El personal del supermercado conoce la localización de todos los productos?				
14. ¿Los productos se mantienen en orden?			X	
15. ¿Las ofertas están debidamente señaladas?				
16. ¿Los productos entrantes son colocados atrás de los existentes?				
17. ¿Los productos abiertos para vender al menudeo, son retirados del código al que pertenecían, y son colocados en un nuevo código?				
18. ¿Existen productos que están colocados en un mismo código de diversas marcas, o sabores pero mismo precio?				
19. ¿En caso de haber productos con posibilidades de ser robados, se encuentran protegidos de cierta manera?				
20. ¿Los productos protegidos ante los robos o protección por su valor se encuentran en su totalidad en vista del cliente?				
21. ¿Los productos dentro de las urnas o área protegida de cajas se encuentran acomodados debidamente aprovechando al máximo el espacio existente?				



22. ¿Los productos expuestos a robos se encuentran en observación esporádica de cierta persona?				
23. ¿Se posee cámara de vigilancia?				
24. ¿Existe un encargado de controlar la cámara?				
25. ¿Qué medidas de control interno se han establecido en el supermercado?				
26. ¿Han detectado en alguna oportunidad un consumidor cometiendo robo?				
27. ¿Han detectado en alguna oportunidad un empleado cometiendo robo?				
28. ¿Qué medidas han tomado en cualquiera de los dos casos anteriores?				
29. ¿Han detectado empleados o consumidores, ingiriendo productos no cancelados?				
30. ¿Qué medidas han tomado en caso de encontrar un empleado o consumidor ingiriendo productos no cancelados?				
31. ¿Existen políticas para el consumo dentro del supermercado para los empleados?				
32. ¿Han detectado empleados colaborando con clientes para consumir un robo?				
33. ¿Qué medidas de control interno se han implementado al respecto?				



34. ¿Se registran toda la mercadería de consumo interno de supermercado y casa?				
---	--	--	--	--

Cuestionario Inventario físico en supermercado

PREGUNTAS	N/A	NO	SI	OBSERVACIONES / REPUESTAS ABIERTAS
1. ¿Cuál es la frecuencia de realización del conteo físico de inventario?				
2. ¿Existen políticas para realizar el inventario físico?				
3. ¿Se revisan las fechas de vencimiento del producto?				
4. ¿Se verifica el buen estado del objeto?				
5. ¿El personal es capacitado con anterioridad para el recuento físico?				
6. ¿Existe una persona que rectifique el conteo físico?				
7. ¿Se realiza recuento físico sorpresivo?				
8. ¿Se cierra el supermercado para realizar conteo físico?				
9. ¿Se cierra el área de conteo de inventario temporalmente?				
10. ¿Las hojas en las que se realiza el conteo tienen la información necesaria?				
11. ¿Se realizan estimaciones en pilas de pequeños productos,				



gasillas, confites, pastillas, curas...?				
12. ¿Las hojas de conteo son archivadas por cierto tiempo?				
13. ¿Se recibe mercadería durante inventario físico?				

Cuestionario Sistema de Información de Inventarios

<i>PREGUNTAS</i>	<i>N/A</i>	<i>NO</i>	<i>SI</i>	<i>OBSERVACIONES / RESPUESTAS ABIERTAS</i>
1. ¿Con que frecuencia se actualiza la base de datos del sistema de información?				
2. ¿El sistema de información ubica el producto en su lugar de colocación?				
3. ¿Existe usuarios del sistema en nivel jerárquico?				
4. ¿El gerente tiene una contraseña que permita controlar todas las operaciones?				
5. ¿El gerente controla periódicamente los movimientos realizados en el sistema?				
6. ¿Los diferentes usuarios conocen al máximo las diferentes funciones que se les permite en el sistema?				
7. ¿Existe un control preventivo por el técnico para el sistema?				



8. ¿La capacidad de reacción ante un fallo es óptima?				
9. ¿Las contraseñas de ex – colaboradores han sido canceladas?				
10. ¿El personal nuevo posee una capacitación acerca del uso del sistema?				
11. ¿Las bonificaciones son introducidas al sistema de información?				
12. ¿Todo el personal sabe el uso correcto y profundo de su usuario?				
13. ¿Los productos que se sabe que no serán comprados nuevamente para el stock del supermercado son borrados del sistema?				
14. ¿Se tienen previamente establecidos proveedores en la empresa?				
15. ¿Quién define cuales son los proveedores de la empresa?				

Cuestionario Pedidos y Cambios de productos en supermercado

PREGUNTAS	N/A	NO	SI	OBSERVACIONES / RESPUESTAS ABIERTAS
1. ¿Existe un encargado de realizar los pedidos a bodega?				



2. ¿Los productos logran su rotación hasta la nueva entrada?				
3. ¿Los mínimos y máximos de stock se encuentran documentados?				
4. ¿Existen políticas para la realización de pedidos?				
5. ¿Existe un mínimo en los productos, para realizar un pedido de emergencia?				
6. ¿Existe control sobre los cambios?				
7. ¿Existe un procedimiento establecido para realizar cambios?				
8. ¿Existe un encargado a quien notificar el cambio?				

Cuestionario Pedidos y Cambios de productos Compras y Ventas

PREGUNTAS	N/A	NO	SI	OBSERVACIONES / RESPUESTAS ABIERTAS
1. ¿El Encargado de Compras y Ventas es el encargado de realizar los pedidos?				
2. ¿ Encargado de Compras y Ventas conoce las políticas de crédito?				
3. ¿El encargado posee un documento donde llevar un registro de pedidos por hacer, notificado por el Encargado de Inventario de Supermercado o Bodega?				



4. ¿Los cambios son registrados en un documento?				
5. ¿Existen políticas de los proveedores para la realización de cambios de productos?				
6. ¿Los productos de cambios son puestos en un lugar establecido?				
7. ¿El encargado antes de realizar el cambio, los retira del sistema?				
8. ¿Existe un registro de pérdidas de productos?				
9. ¿El encargado posee horas de atención en la bodega?				
10. ¿EL encargado revisa el pedido realizado por el display?				

Questionario Recibimiento de productos en bodega

PREGUNTAS	N/A	NO	SI	OBSERVACIONES / RESPUESTAS ABIERTAS
1. ¿Existe un único encargado de recibir la mercadería?				
2. ¿La mercadería es contada y revisada contra la factura?				
3. ¿El producto se revisa en orden de facturas?				
4. ¿El producto pasa a bodega o se coloca parte de él en el supermercado?				
5. ¿El proveedor menciona los productos y el encargado los revisa en la factura?				



6. ¿Se revisa el adecuado estado de los productos?				
7. ¿Existe algún procedimiento que implique la introducción del producto al sistema durante o después del recibimiento en el producto?				
8. ¿Hay entrada restringida al proveedor para la entrega de producto en la bodega?				

Cuestionario Recibimiento de producto en supermercado

<i>PREGUNTAS</i>	<i>N/A</i>	<i>NO</i>	<i>SI</i>	<i>OBSERVACIONES / RESPUESTAS ABIERTAS</i>
1. ¿El Encargado del Inventario de Bodega realiza el traslado en el sistema de inventario de bodega a supermercado o viceversa?				
2. ¿Se cuenta con un documento que respalde el traslado de mercadería de la bodega al supermercado?				
3. ¿Se cuenta con políticas para el recibimiento de mercadería?				
4. ¿Se revisa el buen estado y cantidades de producto que ingresan al supermercado?				



Cuestionario Ventas

PREGUNTAS	N/A	NO	SI	OBSERVACIONES / RESPUESTAS ABIERTAS
1. ¿Los cajeros comparten usuarios?				
2. ¿Los cajeros son capacitados?				
3. ¿Los cajeros conocen los códigos que no traen ciertos productos?				
4. ¿Si el cliente ocupa ayuda se le facilita la ayuda?				
5. ¿Los cajeros conocen sus funciones?				
6. ¿Existen políticas que se deban acatar en esta área de servicio?				
7. ¿El aseo en el área del lector es constante?				
8. ¿El orden y aseo en el área de cajas se efectúa diariamente?				
9. ¿Se mantienen por lapsos cortos las cajas abiertas?				

Cuestionario Anulación de facturas

PREGUNTAS	N/A	NO	SI	OBSERVACIONES / REPUESTAS ABIERTAS
1. ¿Existe usuarios del sistema de información con la responsabilidad de anulación de facturas?				



2. ¿La factura anulada es introducida al sistema nuevamente?				
3. ¿Se le pregunta al cliente la razón de cambio de producto?				
4. ¿Existe un encargado de revisar la mercadería devuelta?				
5. ¿Existe un periodo de tiempo para efectuar cambios?				
6. ¿Si la mercadería es devuelta por defectuosa, o vencimiento se realiza el procedimiento de cambio inmediatamente?				
7. ¿Existen políticas establecidas y conocidas para la anulación de facturas?				

Cuestionario Alimentos Perecederos

<i>PREGUNTAS</i>	<i>N/A</i>	<i>NO</i>	<i>SI</i>	<i>OBSERVACIONES / RESPUESTAS ABIERTAS</i>
1. ¿Existe un Encargado de los Alimentos Perecederos?				
2. ¿Todos los alimentos perecederos se mantienen en refrigeración?				
3. ¿Se tiene control exacto de vencimientos de cada producto perecedero?				
4. ¿Se conoce el stock que debe existir de cada producto?				
5. ¿En el caso de verduras y frutas, se conoce el promedio de duración				



en el que pierden estética?				
6. ¿Al entrar verduras y frutas, el stock existente es mínimo o nulo?				
7. ¿Siempre se mantienen en buen estado las verduras y frutas?				
8. ¿Los productos perecederos se mantienen ordenados?				
9. ¿La ubicación de los productos se encuentra debidamente registrada en el sistema de información?				
10. ¿Cuál es el porcentaje promedio de pérdidas por pedido?				
11. ¿Al producirse esta pérdida es ejecutada debidamente en el sistema de información?				
12. ¿El producto de pérdida es vendido a menor precio a alguna ganadería, criadero o finca agrícola?				
13. ¿La romana utilizada se encuentra en control estricto para su correcto balance?				
14. ¿Los instrumentos como cuchillos se encuentran bajo la vigilancia del encargado?				
15. ¿El encargado conoce sus responsabilidades?				
16. ¿Existen políticas para el adecuado manejo de los productos perecederos?				
17. ¿Se mantiene totalmente aseado el lugar de estos productos?				



76. Actas de entrevistas

a. ACTA DE ENTREVISTA - Llaves de acceso a la bodega

Presentes en Santa Clara de San Carlos, al ser las doce horas con cincuenta y cinco minutos del día doce de Octubre de dos mil diez; estando presentes el Señor Minor Quesada Sancho en calidad de Gerente de Supermercado MM y Agnes Jiménez Giraudy en calidad ejecutora del proyecto de práctica del Instituto Tecnológico de Costa Rica, se procede a realizar acta de entrevista en relación con los siguientes puntos:

1) ¿Cuántos juegos de llaves de acceso a la bodega existen?

Un Juego.

2) ¿Cuántas personas son las encargadas de la apertura del supermercado?

Dos personas.

3) ¿Cuántas personas son las encargadas de cerrar el supermercado?

El del turno.

4) ¿Solo un acceso externo a la bodega existe?

Si.

5) ¿Qué medidas de seguridad tiene del ingreso a la bodega, desde la casa?

Puerta con llave, la cual no se cierra con llave.

Leída la presente acta se firma conforme,

Minor Quesada Sancho

Agnes Jiménez Giraudy



b. ACTA DE ENTREVISTA - Llaves de acceso a la bodega

Presentes en Santa Clara de San Carlos, al ser las nueve horas con cincuenta y cinco minutos del día cuatro de octubre de dos mil diez; estando presentes el Señor Juan Carlos Alfaro Castro en calidad de Encargado de Compras y Ventas (Encargado de bodega) de Supermercado MM y Agnes Jiménez Giraudy en calidad ejecutora del proyecto de práctica del Instituto Tecnológico de Costa Rica, se procede a realizar acta de entrevista en relación con los siguientes puntos:

1) ¿Cuántos juegos de llaves de acceso a la bodega existen?

Un juego de llaves que abre el portón.

2) ¿Cuántas personas son las encargadas de la apertura del supermercado?

Encargado Bodega, Encargado Supermercado.

3) ¿Cuántas personas son las encargadas de cerrar el supermercado?

Encargado Bodega, Encargado Supermercado.

4) ¿Solo un acceso externo a la bodega existe?

Solo por la casa se puede entrar.

5) ¿Qué medidas de seguridad tiene del ingreso a la bodega, desde la casa?

No existe llaves, es acceso abierto.

Leída la presente acta se firma conforme,

Juan Carlos Alfaro Castro

Agnes Jiménez Giraudy



c. ACTA DE ENTREVISTA - Llaves de acceso a la bodega

Presentes en Santa Clara de San Carlos, al ser las catorce horas con cinco minutos del día seis de Octubre de dos mil diez; estando presentes el Señor Erick Díaz Sojo en calidad de Encargado de Inventario del Supermercado en Supermercado MM y Agnes Jiménez Giraudy en calidad ejecutora del proyecto de práctica del Instituto Tecnológico de Costa Rica, se procede a realizar acta de entrevista en relación con los siguientes puntos:

- 1) ¿Cuántos juegos de llaves de acceso a la bodega existen?
2 juegos.

- 2) ¿Cuántas personas son las encargadas de la apertura del supermercado?
2 personas.

- 3) ¿Cuántas personas son las encargadas de cerrar el supermercado?
1 Persona.

- 4) ¿Solo un acceso externo a la bodega existe?
Si, casa don Minor.

- 5) ¿Qué medidas de seguridad tiene del ingreso a la bodega, desde la casa?
Solo una persona.

Leída la presente acta se firma conforme,

Erick Díaz Sojo

Agnes Jiménez Giraudy



d. ACTA DE ENTREVISTA - Limpieza de la Bodega

Presentes en Santa Clara de San Carlos, al ser las trece horas del día doce de Octubre de dos mil diez; estando presentes el Señor Minor Quesada Sancho en calidad de Gerente del Supermercado MM y Agnes Jiménez Giraudy en calidad ejecutora del proyecto de práctica del Instituto Tecnológico de Costa Rica, se procede a realizar acta de entrevista en relación con los siguientes puntos:

1) ¿Cuál es la periodicidad con la que se limpia la bodega?

Permanente.

2) ¿Qué factores la condicionan o quien la establece?

El desorden, Encargado de Bodega.

3) ¿Quién es el encargado de limpiar la bodega?

Gondolero.

Leída la presente acta se firma conforme,

Minor Quesada Sancho

Agnes Jiménez Giraudy



e. ACTA DE ENTREVISTA - Limpieza de la Bodega

Presentes en Santa Clara de San Carlos, al ser las diez horas con cinco minutos del día Cuatro de Octubre de dos mil diez; estando presentes el Señor Juan Carlos Alfaro Castro en calidad de Encargado de Compras y Ventas (Encargado e bodega) del Supermercado MM y Agnes Jiménez Giraudy en calidad ejecutora del proyecto de práctica del Instituto Tecnológico de Costa Rica, se procede a realizar acta de entrevista en relación con los siguientes puntos:

1) ¿Cuál es la periodicidad con la que se limpia la bodega?

Una vez por semana.

2) ¿Qué factores la condicionan o quien la establece?

Suciedad.

3) ¿Quién es el encargado de limpiar la bodega?

El que tenga la iniciativa.

Leída la presente acta se firma conforme,

Juan Carlos Alfaro Castro

Agnes Jiménez Giraudy



f. ACTA DE ENTREVISTA - Fechas de vencimiento

Presentes en Santa Clara de San Carlos, al ser las trece horas con dos minutos del día doce de Octubre de dos mil diez; estando presentes el Señor Minor Quesada Sancho en calidad de Gerente del Supermercado MM y Agnes Jiménez Giraudy en calidad ejecutora del proyecto de práctica del Instituto Tecnológico de Costa Rica, se procede a realizar acta de entrevista en relación con los siguientes puntos:

- 1) ¿Existe control sobre las fechas de vencimiento de los productos que se encuentran en el supermercado?

No existe.

- 2) ¿En que momento se establece el control del vencimiento, en la entrada del producto, o esporádicamente mientras se encuentra en el estante?

N/A

- 3) ¿Quién es el responsable de mantener el control de las fechas de vencimiento?

N/A

- 4) ¿Quién es el encargado de velar por su cumplimiento?

N/A

Leída la presente acta se firma conforme,

Minor Quesada Sancho

Agnes Jiménez Giraudy



g. ACTA DE ENTREVISTA - Fechas de vencimiento

Presentes en Santa Clara de San Carlos, al ser las catorce horas con diez minutos del día cinco de Octubre de dos mil diez; estando presentes el Señor Erick Díaz Sojo calidad de Encargado del Inventario del supermercado en el Supermercado MM y Agnes Jiménez Giraudy en calidad ejecutora del proyecto de práctica del Instituto Tecnológico de Costa Rica, se procede a realizar acta de entrevista en relación con los siguientes puntos:

- 1) ¿Existe control sobre las fechas de vencimiento de los productos que se encuentran en el supermercado?

No existe documento, se observa el producto.

- 2) ¿En que momento se establece el control del vencimiento, en la entrada del producto, o esporádicamente mientras se encuentra en el estante?

En el ingreso de mercadería se revisa fecha de vencimiento, con un mínimo de un mes para el pan, y el restante de un mínimo de 1 año.

- 3) ¿Quién es el responsable de mantener el control de las fechas de vencimiento?

Los gondoleros / Cajeros.

- 4) ¿Quién es el encargado de velar por su cumplimiento?

Encargado de inventario de supermercado, y encargado de bodega.

Leída la presente acta se firma conforme,

Erick Díaz Sojo

Agnes Jiménez Giraudy



h. ACTA DE ENTREVISTA- Vigilancia de productos expuestos a robos

Presentes en Santa Clara de San Carlos, al ser las trece horas con diez minutos del día doce de Octubre de dos mil diez ; estando presentes el Señor Minor Quesada Sancho en calidad Gerente del Supermercado MM y Agnes Jiménez Giraudy en calidad ejecutora del proyecto de práctica del Instituto Tecnológico de Costa Rica, se procede a realizar acta de entrevista en relación con los siguientes puntos:

- 1) ¿Los productos que se conocen que son más propensos a robos se encuentran en vigilancia esporádica de cierta persona?

Estricta vigilancia no, esporádica.

- 2) ¿Cuál es la persona encargada de realizar esa vigilancia esporádica?

Gondoleros deben vigilar.

- 3) ¿Qué productos son los que se encuentran en mayor vigilancia esporádica?

Licores, uso personal.

Leída la presente acta se firma conforme,

Minor Quesada Sancho

Agnes Jiménez Giraudy



i. ACTA DE ENTREVISTA - Vigilancia de productos expuestos a robos

Presentes en Santa Clara de San Carlos, al ser las trece horas con quince minutos del día doce de Octubre de dos mil diez; estando presentes el Señorita Martha Cortedano Tercero en calidad Cajera del Supermercado MM y Agnes Jiménez Giraudy en calidad ejecutora del proyecto de práctica del Instituto Tecnológico de Costa Rica, se procede a realizar acta de entrevista en relación con los siguientes puntos:

- 1) ¿Los productos que se conocen que son mas propensos a robos se encuentran en vigilancia esporádica de cierta persona?

Esporádica.

- 2) ¿Cuál es la persona encargada de realizar esa vigilancia esporádica?

No.

- 3) ¿Qué productos son los que se encuentran en mayor vigilancia esporádica?

Licores y uso personal.

Leída la presente acta se firma conforme,

Martha Cortedano Tercero

Agnes Jiménez Giraudy



j. ACTA DE ENTREVISTA - Reacción ante fallo

Presentes en Santa Clara de San Carlos, al ser las nueve horas con diez minutos del día cinco de Octubre de dos mil diez; estando presentes el Señor Juan Carlos Alfaro Castro en calidad de Encargado de Compras y Ventas (Encargado Bodega) del Supermercado MM y Agnes Jiménez Giraudy en calidad ejecutora del proyecto de práctica del Instituto Tecnológico de Costa Rica, se procede a realizar acta de entrevista en relación con los siguientes puntos:

1) ¿La reacción ante un fallo del sistema es óptima?

Si.

2) ¿Cuál es el promedio de tiempo que duran en notificar la falla al técnico?

Inmediatamente.

3) ¿Cuál es el promedio de tiempo que dura el técnico para solucionar el problema?

De un día a tres días.

Leída la presente acta se firma conforme,

Juan Carlos Alfaro Castro

Agnes Jiménez Giraudy



k. ACTA DE ENTREVISTA - Bonificaciones

Presentes en Santa Clara de San Carlos, al ser las trece horas con veinticinco del día doce de Octubre de dos mil diez; estando presentes el Señor Minor Quesada Sancho en calidad de Gerente del Supermercado MM y Agnes Jiménez Giraudy en calidad ejecutora del proyecto de práctica del Instituto Tecnológico de Costa Rica, se procede a realizar acta de entrevista en relación con los siguientes puntos:

1) ¿Las bonificaciones son introducidas al sistema?

Si.

2) ¿Dónde se incluyen los productos de bonificaciones?

N/A.

Leída la presente acta se firma conforme,

Minor Quesada Sancho

Agnes Jiménez Giraudy



I. ACTA DE ENTREVISTA - Bonificaciones

Presentes en Santa Clara de San Carlos, al ser las nueve horas con quince minutos del día cinco de Octubre de dos mil diez; estando presentes el Señor Juan Carlos Alfaro Castro en calidad de Encargado de Compras y Ventas (Encargado Bodega) del Supermercado MM y Agnes Jiménez Giraudy en calidad ejecutora del proyecto de práctica del Instituto Tecnológico de Costa Rica, se procede a realizar acta de entrevista en relación con los siguientes puntos:

- 1) ¿Las bonificaciones son introducidas al sistema?
En algunas ocasiones.

- 2) ¿Dónde se incluyen los productos de bonificaciones?
En Excel.

Leída la presente acta se firma conforme,

Juan Carlos Alfaro Castro

Agnes Jiménez Giraudy



m. ACTA DE ENTREVISTA - Eliminación de productos

Presentes en Santa Clara de San Carlos, al ser las nueve horas con veinte minutos del día cinco de Octubre de dos mil diez; estando presentes el Señor Juan Carlos Alfaro Castro en calidad de Encargado de Compras y Ventas (Encargado Bodega) del Supermercado MM y Agnes Jiménez Giraudy en calidad ejecutora del proyecto de práctica del Instituto Tecnológico de Costa Rica, se procede a realizar acta de entrevista en relación con los siguientes puntos:

- 1) ¿Los productos que se saben que no serán comprados nuevamente, son borrados del sistema?

NO.

- 2) ¿Cuál es la principal causa por la que no son borrados del sistema?

Debido al tiempo. Existe un programa que después de 3 meses con existencia cero el sistema lo aparta de la familia, y el técnico es el encargado de eliminarlo.

Leída la presente acta se firma conforme,

Juan Carlos Alfaro Castro

Agnes Jiménez Giraudy



n. ACTA DE ENTREVISTA - Cambios

Presentes en Santa Clara de San Carlos, al ser las trece horas con treinta minutos del día doce de Octubre de dos mil diez; estando presentes el Señor Minor Quesada Sancho en calidad de Gerente del Supermercado MM y Agnes Jiménez Giraudy en calidad ejecutora del proyecto de práctica del Instituto Tecnológico de Costa Rica, se procede a realizar acta de entrevista en relación con los siguientes puntos:

1) ¿Existen un procedimiento establecido para realizar cambios?

Si.

2) ¿El procedimiento se encuentra documentado?

No.

3) ¿Es conocido por todos los colaboradores?

Si.

Leída la presente acta se firma conforme,

Minor Quesada Sancho

Agnes Jiménez Giraudy



o. ACTA DE ENTREVISTA - Cambios

Presentes en Santa Clara de San Carlos, al ser las catorce horas con quince minutos del día cinco de Octubre de dos mil diez; estando presentes el Señor Erick Díaz Sojo en calidad de Encargado de Inventario de supermercado en el Supermercado MM y Agnes Jiménez Giraudy en calidad ejecutora del proyecto de práctica del Instituto Tecnológico de Costa Rica, se procede a realizar acta de entrevista en relación con los siguientes puntos:

1) ¿Existen un procedimiento establecido para realizar cambios?

Si

2) ¿El procedimiento se encuentra documentado?

No

3) ¿Es conocido por todos los colaboradores?

Si

Leída la presente acta se firma conforme,

Erick Díaz Sojo

Agnes Jiménez Giraudy



p. ACTA DE ENTREVISTA - Documento de pedidos

Presentes en Santa Clara de San Carlos, al ser las nueve horas con veinticinco minutos del día cinco de Octubre de dos mil diez; estando presentes el Señor Juan Carlos Alfaro Castro en calidad de Encargado de Compras y Ventas (Encargado Bodega) del Supermercado MM y Agnes Jiménez Giraudy en calidad ejecutora del proyecto de práctica del Instituto Tecnológico de Costa Rica, se procede a realizar acta de entrevista en relación con los siguientes puntos:

- 1) ¿Usted posee un documento donde registrar los pedidos que realiza el Encargado del inventario de Supermercado o Bodega?

No.

- 2) ¿Cuál es la forma de operar?

Si el Encargado de Supermercado o Bodega necesita realizar un pedido sin mi presencia tiene la posibilidad de realizarlo él mismo, por lo que no se requiere documento para realizar notas.

Leída la presente acta se firma conforme,

Juan Carlos Alfaro Castro

Agnes Jiménez Giraudy



q. ACTA DE ENTREVISTA - Responsables recibimiento mercadería de bodega

Presentes en Santa Clara de San Carlos, al ser las nueve horas con treinta minutos del día cinco de Octubre de dos mil diez; estando presentes el Señor Juan Carlos Alfaro Castro en calidad de Encargado de Compras y Ventas (Encargado de Bodega) Supermercado MM y Agnes Jiménez Giraudy en calidad ejecutora del proyecto de práctica del Instituto Tecnológico de Costa Rica, se procede a realizar acta de entrevista en relación con los siguientes puntos:

- 1) ¿Usted es el único encargado de recibir pedidos?
No.
- 2) ¿Cuántos responsables de recibir pedidos existen?
4 personas.
- 3) ¿Quién establece los encargados de recibir productos?
Mi persona.
- 4) ¿Poseen capacitaciones para realizar el proceso de recibimiento de productos correctamente?
No.
- 5) ¿Quién les brinda las capacitaciones?
N/A.
- 6) ¿Cuál es el horario de recibimiento de mercadería?
7 : 00 am – 6 : 00 pm.

Leída la presente acta se firma conforme,

Juan Carlos Alfaro Castro

Agnes Jiménez Giraudy



r. ACTA DE ENTREVISTA- Responsables recibimiento mercadería de bodega

Presentes en Santa Clara de San Carlos, al ser las catorce horas con veinte minutos del día cinco de Octubre de dos mil diez; estando presentes el Señor Erick Díaz Sojo en calidad de Encargado de Inventario del Supermercado en Supermercado MM y Agnes Jiménez Giraudy en calidad ejecutora del proyecto de práctica del Instituto Tecnológico de Costa Rica, se procede a realizar acta de entrevista en relación con los siguientes puntos:

1) ¿El encargado de bodega es el único responsable de recibir pedidos?

No.

2) ¿Cuántos responsables de recibir pedidos existen?

Encargado de inventario de supermercado, Encargado de bodega.

3) ¿Quién establece los encargados de recibir productos?

Don Minor.

4) ¿Poseen capacitaciones para realizar el proceso de recibimiento de productos correctamente?

No.

5) ¿Quién les brinda las capacitaciones?

N/A.

6) ¿Cuál es el horario de recibimiento de mercadería?

8: 00 am – 5 : 00 pm.

Leída la presente acta se firma conforme,

Eric Díaz Sojo

Agnes Jiménez Giraudy



s. ACTA DE ENTREVISTA - Capacitaciones de cajeros

Presentes en Santa Clara de San Carlos, al ser las trece horas con treinta y cinco minutos del día doce de Octubre de dos mil diez; estando presentes el señor Minor Quesada Sancho en calidad de gerente de Supermercado MM y Agnes Jiménez Giraudy en calidad ejecutora del proyecto de practica del Instituto Tecnológico de Costa Rica, se procede a realizar acta de entrevista en relación con los siguientes puntos:

- 1) ¿Considera usted que los cajeros han sido capacitados?
No.
- 2) ¿Qué tipo de capacitación han recibido los cajeros, especifique?
N/A.
- 3) ¿Cada cuanto se capacitan los cajeros?
N/A.
- 4) ¿Quién es el responsable de la capacitación de los cajeros?
N/A
- 5) ¿Qué tipo de instrucción han recibido los cajeros?
Si, al estilo casero, Servicio al cliente, empaque de mercadería.
- 6) ¿Cada cuanto se instruyen los cajeros?
Al momento de errores o cambios, en el momento que lo amerite, por medio de comunicación.
- 7) ¿Quién instruyen los cajeros?
Medio interno.

Leída la presente acta se firma conforme,

Minor Quesada Sancho

Agnes Jiménez Giraudy



t. ACTA DE ENTREVISTA - Introducción de facturas anuladas al sistema

Presentes en Santa Clara de San Carlos, al ser las trece horas con cuarenta minutos del día doce de Octubre de dos mil diez; estando presentes el señor Minor Quesada Sancho en calidad de gerente de Supermercado MM y Agnes Jiménez Giraudy en calidad ejecutora del proyecto de practica del Instituto Tecnológico de Costa Rica, se procede a realizar acta de entrevista en relación con los siguientes puntos:

- 1) ¿Considera usted que las facturas anuladas son introducidas al sistema nuevamente?

Si.

- 2) ¿Cuál es la razón por lo que no se introduce el producto nuevamente en el sistema de información?

N/A.

- 3) ¿Qué se realiza con las facturas anuladas?

Eliminar del sistema.

Leída la presente acta se firma conforme,

Minor Quesada Sancho

Agnes Jiménez Giraudy

**77. Cuestionario para procedimientos de inventarios****Supermercado MM**

El siguiente cuestionario es una guía, que tiene como intención recolectar la información necesaria para evaluar y auditar los procedimientos del sistema de inventarios.

Nombre del procedimiento:
Responsable:
Puesto que ocupa:
Fecha de cuestionario:

¿Cuál es el propósito principal del procedimiento?

¿Además de usted, que otras personas participan en el procedimiento?

Describa los pasos necesarios para realizar el procedimiento, con las personas responsables en ellos.

Hoja de información de productos

Hoja # ___ de información de productos

Producto/ Marca	Cantidad	Código del producto	Motivo cambio	Fecha	Firma del colaborador	Fecha de retiro del sistema	Firma de encargado / retiro del sistema
			() Daño producto () Menudeo () Vencimiento Otra _____	___/___/___ Día Mes Año		___/___/___ Día Mes Año	
			() Daño producto () Menudeo () Vencimiento Otra _____	___/___/___ Día Mes Año		___/___/___ Día Mes Año	
			() Daño producto () Menudeo () Vencimiento Otra _____	___/___/___ Día Mes Año		___/___/___ Día Mes Año	
			() Daño producto () Menudeo () Vencimiento Otra _____	___/___/___ Día Mes Año		___/___/___ Día Mes Año	
			() Daño producto () Menudeo () Vencimiento Otra _____	___/___/___ Día Mes Año		___/___/___ Día Mes Año	
			() Daño producto () Menudeo () Vencimiento Otra _____	___/___/___ Día Mes Año		___/___/___ Día Mes Año	
			() Daño producto () Menudeo () Vencimiento Otra _____	___/___/___ Día Mes Año		___/___/___ Día Mes Año	
			() Daño producto () Menudeo () Vencimiento Otra _____	___/___/___ Día Mes Año		___/___/___ Día Mes Año	
			() Daño producto () Menudeo () Vencimiento Otra _____	___/___/___ Día Mes Año		___/___/___ Día Mes Año	
			() Daño producto () Menudeo () Vencimiento Otra _____	___/___/___ Día Mes Año		___/___/___ Día Mes Año	
			() Daño producto () Menudeo () Vencimiento Otra _____	___/___/___ Día Mes Año		___/___/___ Día Mes Año	
			() Daño producto () Menudeo () Vencimiento Otra _____	___/___/___ Día Mes Año		___/___/___ Día Mes Año	



VIII. Bibliografía

Alvarez, M. (1996). *Manual para elaborar manuales de políticas y procedimientos*. Mexico: Panorama Editorial S.A.

Ángel Gutierrez, J. (2007). *Estadística general aplicada*. Medellín: Fondo Editorial Universidad EAFIT.

Cook, & Winkle. *Auditoria*. MC Graw Hill.

Coopers, & Lybrand. *Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO)*. Madrid: Diaz de Santos S.a.

Defliese, Jaenicke, Sullivan, & Gnospelius. *Auditoria Montgomery*. Limusa.

Díaz, L. F. (2005). *Análisis y planteamiento*. San José: EUNED.

Fincowsky. (2007). *Organización de empresas*. Mexico: Mc-Graw Hill .

Flowler, E. (1995). *Auditoria Aplicada, tomo 2*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Macchi.

Gómez Barrantes, M. (2007). *Elementos de estadística Descriptiva*. San José: EUNED.

Guía para la elaboración de manuales de procedimientos. Gobierno del Estado de Sonora y secretaria de la controlaría general.

Kratiroff, H. (2000). *Manual de Product Manager*. Barcelona: Ediciones Gestión.

Mira Navarro, J. C. (2006). *Apuntes de auditoria*. España: Creative commons.

Moro, M. *Metrología: introducción, conceptos e instrumentos*. Universidad de Oviedo.

Namakforoosh, M. N. (2005). *Metodología de la investigación*. Mexico: Limusa.



Reves, A. (2004). *Administración Moderna*. Mexico: LIMUSA.

Stoner, Freeman, & Gilberth. (1996). *Administración*. Mexico: Pearson Educacion.

Torres, B., & Augusto, C. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mexico: Pearson Educacion.

Valls, J. R. *La gestión de cobros*. Madrid: Funadación Cofemetal.

Whittington, R., & Pany, K. (2000). *Auditoria un enfoque integral*. Colombia: McGRAW-HILL.

Whittington, R., & Pany, K. (2005). *Principios de la auditoria*. Mexico: McGraw-Hill.

Willingham, J., & Carmichael. (1992). *Auditoria Conceptos y Metodos*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill.