



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL  
Y CONTADURÍA PÚBLICA  
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO  
QUE PERMITAN LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS  
CONTABLES EN EL FLUJO DE MERCANCIA DE LA  
EMPRESA FAMILIAR KB CERÁMICAS C.A.**

Autoras:  
Barreno, Adriana  
Farías, Alejandra  
Soto, Katherine

Campus Bárbula, Enero de 2014



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL  
Y CONTADURÍA PÚBLICA  
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO  
QUE PERMITAN LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS  
CONTABLES EN EL FLUJO DE MERCANCIA DE LA  
EMPRESA FAMILIAR KB CERÁMICAS C.A.**

Tutor:  
Luís Veloz

Autores:  
Barreno, Adriana  
Farías, Alejandra  
Soto, Katherine

**Trabajo de Grado presentado para optar al título  
de Licenciado en Contaduría Pública**

Campus Bárbula, Enero de 2014



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL  
Y CONTADURÍA PÚBLICA  
CAMPUS BÁRBULA**



## **CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN**

**PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO  
QUE PERMITAN LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS  
CONTABLES EN EL FLUJO DE MERCANCIA DE LA  
EMPRESA FAMILIAR KB CERÁMICAS C.A.**

Tutor:  
Luís Veloz.

Aceptado en la Universidad de Carabobo  
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales  
Escuela de Administración Comercial y  
Contaduría Pública.  
Por. Lcdo. Luís Veloz  
C.I.13.734.345

Campus Bárbula, Enero de 2014



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL Y CONTADURÍA PÚBLICA**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**CONSTANCIA DE APROBACION TRABAJO DE GRADO**

**N° Exp. 3008**  
**Periodo: 1S-2013**

Los suscritos, profesores de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el trabajo titulado: **PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO QUE PERMITAN LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS CONTABLES EN EL FLUJO DE MERCANCIA DE LA EMPRESA FAMILIAR KB CERÁMICAS C.A.**

Elaborado y Presentado por:

BARRENO ADRIANA	20699174	CONTADURIA PUBLICA
FARÍAS ALEJANDRA	19862559	CONTADURIA PUBLICA
SOTO KATHERINE	20515475	CONTADURIA PUBLICA

Alumno(s) de esta Escuela, reúne los requisitos exigidos para su aprobación con:

<input type="checkbox"/> Aprobado	<input type="checkbox"/> Aprobado Distinguido
<input type="checkbox"/> Aprobado Meritorio	<input type="checkbox"/> Rechazado

**JURADOS**

\_\_\_\_\_  
**LUÍS VELOZ**  
**TUTOR**

\_\_\_\_\_  
COORDINADOR

\_\_\_\_\_  
MIEMBRO PRINCIPAL

\_\_\_\_\_  
SUPLENTE

En Valencia a los 13 días del mes de Enero del año 2014

## **Dedicatoria**

*A mi Dios Jehová, todopoderoso que está en las alturas, me protege y me guía iluminando mis pasos, brindándome cada mañana una nueva oportunidad para ver el hermoso amanecer y permitirme disfrutar con las bellas personas que me rodean. Son, bendiciones para mí.*

*A mi hermoso Padre, hombre ejemplar, cabeza de nuestro hogar, que con mucho esfuerzo y dedicación me ayudó a crecer y afrontar la vida.*

*A mi Madre, mujer fuerte, luchadora, trabajadora, mujer tolerante. Mi ejemplo, mi rayito de luz al despertar, que con su sonrisa alegra mis días. Toda una dama. En resumidas cuentas, ella... es mi vida.*

*A mi hermano que está dispuesto a darme su ayuda siempre que la necesito. Que desde pequeño, siempre ha estado allí conmigo, y quiero que lo esté por el resto de mi vida. Te amo.*

*A mis queridas abuelas, María Josefina e Hilda, mujeres llenas de vida que siempre tienen un abrazo para demostrarme su amor. Dedicado también a Mi abuelo, pocos los años que compartimos, pero si los suficientes para saber que eras un hombre ejemplar. Te recuerdo siempre, te llevo en mi corazón.*

*A tres importantes personas que con sus consejos me motivan a seguir adelante; mi tía Xiomara, mi tía Magdelis y mi prima Margelys.*

*A Misael que siempre está allí presente, apoyándome en todo momento. A mi sobrino, que con su ternura y sonrisa me hace feliz. A todos y a cada una de las personas, familiares y amigas que me brindaron su ayuda cuando más la necesité.*

**Adriana Barreno López**

## **Dedicatoria**

*En esta nueva de etapa de mi vida, en el que he logrado avanzar a través de mi carrera universitaria y presentar este trabajo de grado, quisiera compartir y dedicar la culminación del mismo primeramente con Dios, porque sin el nada hubiera podido lograr, es mi guía, es mi apoyo espiritual y quien me da fuerzas cuando quiero desistir, porque en la vida existen momentos difíciles que sirven para probar nuestras fuerzas pero con la ayuda de Dios nunca nada me ha faltado.*

*Seguidamente quisiera dedicar este proyecto a mis padres, Pedro Farías y Georgina Chirinos. Quienes desde mis primeros días de vida me han inculcado valores, principios y me han enseñado que no importa dónde estés, nunca olvides de dónde vienes. Mis padres me han brindado su apoyo incondicional en todos los aspectos de mi vida y me han enseñado que con esfuerzo y dedicación se pueden lograr grandes cosas. Es por ello que también nombrare a mis hermanos John y Jonathan Farías, ya que también me han apoyado a lo largo de este camino.*

*Una dedicatoria muy especial a mis abuelas María Ybarra por su gran cariño hacia mí, a mi abuela María Farías que a pesar que ya no se encuentra físicamente entre nosotros sé que le hubiera gustado estar presente en esta etapa de mi carrera y de mi vida.*

**Alejandra Farías**

## **Dedicatoria**

*A Dios mi único salvador, sin él no hubiera alcanzado esta meta, él cuida de mí en todo momento y lugar, por el que tuve que pasar para graduarme y me protegerá en los objetivos que aún quedan por lograr.*

*A mis abuelas, que siempre se mostraron interesada en mi carrera; pero muy especial a mi abuela flor quien aunque no forma parte de este mundo terrenal, vive en mi corazón todos los días.*

*A mis padres Freddy y Rosa, maravillosas personas que me guiaron y me formaron, apoyándome en todo momento con sus consejos, paciencia y todo lo necesario para conseguir mi título universitario. Mi padre un hombre excepcional me ha dado todo su amor y en momentos de dificultad me dijo las palabras claves para fortalecerme. Mi madre, quien estuvo en todo momento para brindarme toda su sabiduría. Agradecida infinitamente, esperando poder retribuirles un poco de lo mucho que me han dado.*

*A mi hermana, quien ha estado allí para brindarme su apoyo, sus consejos quiero agradecerle todo su amor desde que llegue a formar parte de su vida.*

*A mi novio, porque estuvo atento a los avances en mis estudios desde que llego a mi vida y por en prestarme ayuda en pequeñas cosas que integran grandes recuerdos por eso formas parte estas líneas. A mi prima Karen, quien me apoyo en momentos que creía no tenían solución, y sin embargo las cosas mejoraron y a familiares y amigas (os) que colaboraron a lo largo de estos años para conseguir el objetivo. Muchas gracias.*

**Katherine Soto**

## **Agradecimiento**

*A mi Dios Jehová por darme el ánimo y la fortaleza que necesito para realizar mis sueños. Él está conmigo a donde quiera que vaya. Es mi roca fuerte, mi refugio. Gracias Padre amado.*

*Le agradezco a mi hermosa familia por su constante apoyo y confianza. Gracias por haberme impulsado a seguir adelante. Gracias por todas las atenciones. Familia, son un tesoro muypreciado para mí. Gracias por el cariño y apoyo moral que siempre he recibido de ustedes.*

*A nuestro Tutor Luís Veloz por aceptarnos y brindarnos en cada asesoría sus valiosos conocimientos y su tiempo.*

*Al profesor Pedro Fraga por impartirnos sus ideas y claros consejos. Al profesor Pedro Juan por estar siempre dispuesto a ofrecernos su ayuda.*

*A todos los profesores que a lo largo de mi carrera estuvieron presentes en las aulas de clase impartiéndonos sus conocimientos sin interés alguno, simplemente por vocación.*

*A la Universidad de Carabobo por abrimme sus puertas y haber prestado sus instalaciones para poder desarrollarme profesionalmente. Al personal de la Biblioteca Arístides Soto Olivares por prestarme sus servicios.*

*Al personal de la empresa KB Cerámica, C.A. por su receptividad.*

*Gracias a todos.*

**Adriana Barreno López.**



## **Agradecimientos**

*A Dios le debo la vida, a Dios le debo todo lo que tengo y lo que soy porque sin el nada de esto sería posible.*

*Dentro de mi listado de personas al que debo agradecer su apoyo en la prosecución de mis metas, no deben faltar mis padres ya que son el pilar de mi vida, y quienes me brindan apoyo incondicional en todas las metas que me fijo en la vida. A mis hermanos porque siempre me han ayudado cuando lo necesito.*

*Debo agradecer a mis profesores de clases ya que me han proporcionado y transmitido parte de sus experiencias y conocimientos para crecer profesionalmente. Entre los que quisiera nombrar al profesor Luis Veloz, por ayudarnos en momentos difíciles para lograr la culminación de este proyecto, por la dedicación de su tiempo y por sus buenos deseos para conmigo y mis compañeras en esta investigación. Al profesor Pedro Fraga y Pedro Juan por darnos su apoyo también para la realización de este proyecto.*

*A mis compañeros de clases que han sido mi apoyo siempre en los buenos y no tan buenos momentos a lo largo de la carrera, a los que agradezco enormemente toda la ayuda que me brindaron, porque de todo lo que se vive se aprende y si no es tiempo perdido.*

**Alejandra Farías**

## **Agradecimiento**

*En primer lugar a Dios, creador del universo y dueño de mi vida que me permite despertar cada día llena de salud y bendecida.*

*A mis padres, por el amor y apoyo incondicional, sin ustedes no hubiera consolidado mi objetivo.*

*A mi hermana, mi prima Karen y mi novio por enseñarme que no hay límites, y que todo lo que me proponga lo puedo lograr.*

*Agradecida con nuestro tutor académico Prof. Luis Veloz, por prestarnos su conocimiento y tiempo en el trabajo especial de grado. De igual forma, agradezco a los profesores Pedro Juan y Pedro Fraga, por brindarnos sus oportunas recomendaciones.*

*Al Sr. Lisandro Peña, Sr. Wilfredo Pereira y Sra. Maury Morillo por su interés y quienes me prestaron excelente asesoría en mi trabajo de investigación, muy agradecida con ustedes.*

*A la Universidad de Carabobo y a la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, de donde siempre quise formar parte y he visto parte de ese ideal materializado. Muchas gracias a Kb Cerámicas, C.A. por la atención brindada y permitírnos entrar a su organización.*

*Quienes nunca dudaron que lograría este triunfo: mis tías (os), mis abuelas Carmen y Flor (†), mis amigas en especial a Stephanie por su apoyo desde que nos conocemos, y a todas aquellas personas que hicieron posible la realización de este trabajo especial de grado. Gracias, **Katherine Soto***



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL  
Y CONTADURÍA PÚBLICA  
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO QUE  
PERMITAN LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS CONTABLES EN EL  
FLUJO DE MERCANCIA DE LA EMPRESA FAMILIAR  
KB CERÁMICAS C.A.**

**Autoras:** Barreno Adriana, Farías Alejandra, Soto Katherine  
**Tutor:** Veloz, Luís.  
**Fecha:** Enero, 2014

**RESUMEN**

La presente investigación tiene como finalidad proponer lineamientos de control interno que permitan optimizar los procesos contables en el flujo de mercancía de la empresa familiar KB Cerámicas, C.A. Este estudio se realizó por la inquietud de las investigadoras al observar la necesidad que tiene la empresa de adaptar controles internos adecuados que minimicen los riesgos inherentes en el área de inventario. Para extraer esa información se realizó un análisis en las operaciones e identificar las debilidades y fortalezas en el proceso, así como la evaluación de las oportunidades y amenazas en virtud al ambiente de mercado que se maneja alrededor de la empresa; a su vez, fue observada la estructura organizacional en el área de almacén, para asegurar que la segregación de las funciones es la correcta, se observó cada procesos utilizado desde que se compra la mercancía, hasta que se vende el producto. Luego de la aplicación del instrumento se pudo observar que existe ineficiencia en los mecanismos de control, tanto de supervisión de la mercancía y sistemas, como en la documentación manejada por los trabajadores al realizar las actividades necesarias en el flujo de mercancía. Estas respuestas se observaron mediante una técnica para la recolección de información en figura de encuesta, el cual se basó en un cuestionario de preguntas dicotómicas. El estudio asumió el criterio de investigación tipo descriptiva, con la modalidad de proyecto factible. Debido a estas debilidades y otras que se mencionan en el trabajo se concluye que la empresa debe implementar lineamientos que le ayuden a mantener un control de sus actividades de inventario a fin de aumentar su eficiencia y seguridad.

**Palabras clave:** Propuesta, Lineamientos, Control Interno, Inventarios.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL  
Y CONTADURÍA PÚBLICA  
CAMPUS BÁRBULA**



**PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO QUE  
PERMITAN LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS CONTABLES EN EL  
FLUJO DE MERCANCIA DE LA EMPRESA FAMILIAR  
KB CERÁMICAS C.A.**

**Authors:** Barreno Adriana, Farías Alejandra, Soto Katherine

**Tutor:** Veloz, Luís.

**Date:** January, 2014

**ABSTRACT**

The following research has, as a purpose, to propose inner control directions that allow to optimize the accounting processes in KB Ceramics' merchandising flow. This study was made due to the worries expressed by the researchers, when it was observed that the company lacks to adapt proper inner controls that might minimize inherent risks in the inventory area. In order to extract that information, an analysis in the company's operations was carried out; the identification of weaknesses and strengths was also performed, which concerned the market environment that circled around the company. In addition, the structure of the organization in the storage area was also observed, just to make sure that the segregation of functions was the most accurate one. It was also taken into consideration every process used since the merchandise is bought, until the final product is sold to the general public. After the implementation of the corresponding instrument, it could be noticed that the control mechanisms was somewhat deficient, not only merchandise and system supervision, but also the documentation handled by the workers when performing necessary activities related to the merchandising flow. These answers were collected in a questionnaire with dichotomic answers. The study assumed the descriptive research type, with a feasible project feature. Due to these weaknesses and others that are mentioned in this investigation, it can be concluded that the company must implement directions that help maintain a control of its inventory activities in order to increase its efficiency and safety.

**Keywords:** Proposal, guidelines, internal control, inventories.

**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**Facultad de Ciencias Económicas y Sociales**  
**Dirección de Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública**  
**Campus Bárbula**

**FORMATO DE POSTULACION TUTORIAL**

Yo, Luís Veloz; titular de la Cédula de Identidad V-13734345, acepto en calidad de tutor al equipo/investigador conformado por:

Nombre y Apellido	Cédula	Teléfono	e-mail	Mención	
Adriana Barreno	20699174	0416-5488980	adrianita8642@hotmail.com	AC	CP
Alejandra Farías	19862559	0412-8853071	kyoalex@hotmail.com	AC	CP
Katherine Soto	20515475	0412-4715133	katherine_f2@hotmail.com	AC	CP

De acuerdo a las especificaciones del Catálogo de Oferta Investigativa y para dar así cumplimiento al desarrollo del Control de Etapas del Trabajo de Grado.

Se ha seleccionado la siguiente área, línea, e interrogante.

Área: Auditoría Financiera y de Procesos.

Línea: Auditoría y entorno

Interrogante: ¿Cómo puede utilizarse la evaluación del control interno para optimizar el trabajo de auditoría?

Firman:

\_\_\_\_\_  
Tutor:  
Nombre y Apellido: Luis Veloz  
Telf.: 04144243767

\_\_\_\_\_  
Estudiante/Investigador  
Nombre y Apellido:  
Adriana Barreno  
Telf.: 04165488980

\_\_\_\_\_  
Estudiante/Investigador  
Nombre y Apellido:  
Alejandra Farías  
Telf.: 04128853071

\_\_\_\_\_  
Estudiante/Investigador  
Nombre y Apellido:  
Katherine Soto  
Telf.: 04124715133

En Valencia, a los 08 días del mes de Octubre del año 2013



**CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO**

**Asignatura:** Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

**Profesor de Investigación Aplicada:** Zulay Chávez **Tutor:** Luís Veloz

**Título del Proyecto:** Propuesta de lineamientos de control interno que permitan la optimización de los procesos contables en el flujo de mercancía de la empresa familiar KB Cerámicas, C.A.

<b>CAPITULO I</b>	<b>Sesión</b>	<b>FECHA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>FIRMA</b>
El Problema  Planteamiento del Problema - Formulación del Problema- Objetivos de la Investigación - Justificación- Alcance y Limitaciones	1.-	27/05/2013	Recomendaciones del tema a elegir y posibles objetivos	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	11/06/2013	Revisión del planteamiento del problema y objetivos	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	01/07/2013	Corrección de los objetivos y justificación de la investigación	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-	15/07/2013	Revisión del primer capítulo y ultimas correcciones	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.



**CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO**

**Asignatura:** Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

**Profesor de Investigación Aplicada:** Zulay Chávez **Tutor:** Luís Veloz

**Título del Proyecto:** Propuesta de lineamientos de control interno que permitan la optimización de los procesos contables en el flujo de mercancía de la empresa familiar KB Cerámicas, C.A.

CAPÍTULO II Marco Teórico	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA			
				Tutor:	Est./Invest.	Est./Invest.	Est./Invest.
Antecedentes de la Investigación- Bases Teóricas- Definición de términos- Marco Normativo Legal(opcional )- Sistema de Variables e Hipótesis (opcional).	1.-	05/08/2013	Revisión de antecedentes de la investigación	Tutor:			
				Est./Invest.			
				Est./Invest.			
				Est./Invest.			
	2.-	19/08/2013	Observaciones y recomendaciones de las bases teóricas y normativas	Tutor:			
				Est./Invest.			
				Est./Invest.			
				Est./Invest.			
	3.-	02/09/2013	Sugerencias de las bases legales, corrección de las bases teóricas y normativas	Tutor:			
				Est./Invest.			
				Est./Invest.			
				Est./Invest.			
	4.-	19/09/2013	Revisión del contenido del segundo capítulo.	Tutor:			
				Est./Invest.			
				Est./Invest.			
				Est./Invest.			



**CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO**

**Asignatura:** Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

**Profesor de Investigación Aplicada:** Zulay Chávez **Tutor:** Luís Veloz

**Título del Proyecto:** Propuesta de lineamientos de control interno que permitan la optimización de los procesos contables en el flujo de mercancía de la empresa familiar KB Cerámicas, C.A.

CAPÍTULO III Marco Metodológico	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Tipo de Investigación- Diseño de la Investigación- Descripción de la Metodología- Población y Muestra- Técnica e Instrumento de Recolección de Datos- Análisis de Datos- Cuadro Técnico Metodológico.	1.-	01/10/2013	Explicación y recomendación del tipo de diseño de la investigación.	Tutor: Est./Invest.
	2.-	09/10/2013	Revisión del cuadro técnico metodológico, población y muestra.	Est./Invest. Tutor: Est./Invest.
	3.-	17/10/2013	Observación del instrumento y correcciones.	Est./Invest. Tutor: Est./Invest.
	4.-	29/10/2013	Revisión y correcciones del tercer capítulo.	Est./Invest. Tutor: Est./Invest. Est./Invest.





**CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO**

**Asignatura:** Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

**Profesor de Investigación Aplicada:** Zulay Chávez **Tutor:** Luís Veloz

**Título del Proyecto:** Propuesta de lineamientos de control interno que permitan la optimización de los procesos contables en el flujo de mercancía de la empresa familiar KB Cerámicas, C.A.

CAPÍTULO IV Análisis e Interpretación de Resultados	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Elaboración del instrumento-Validación del Instrumento-Aplicación del Instrumento-Análisis e Interpretación de Resultados	1.-	29/10/2013	Orientación en la elaboración del instrumento	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	30/10/2013	Revisión para la validación del instrumento de recolección de datos	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	02/11/2013	Revisión de la aplicación y análisis del instrumento	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-	02/11/2013	Revisión y correcciones del Capítulo IV	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.



**CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO**

**Asignatura:** Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

**Profesor de Investigación Aplicada:** Zulay Chávez **Tutor:** Luís Veloz

**Título del Proyecto:** Propuesta de lineamientos de control interno que permitan la optimización de los procesos contables en el flujo de mercancía de la empresa familiar KB Cerámicas, C.A.

<b>CAPÍTULO V</b> <b>La Propuesta</b>	<b>Sesión</b>	<b>FECHA</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	<b>FIRMA</b>
Presentación de la Propuesta- Justificación de la Propuesta- Fundamentación de la Propuesta- Factibilidad de la Propuesta- Objetivos de la Propuesta- Estructura de la Propuesta.	1.-	04/11/2013	Revisión de la propuesta y objetivos específicos	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	06/11/2013	Correcciones del contenido de la propuesta	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	07/11/2013	Correcciones finales da cada capítulo.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.

## INDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	v
Agradecimiento	viii
Resumen	xi
Formato de Postulación Tutorial	xiii
Control de Etapas del Trabajo de Grado	xiv
Índice de Cuadros	xxi
Índice de Gráficos/ Figuras	xxii
Introducción	25
<b>CAPITULO I</b>	
<b>EL PROBLEMA</b>	
Planteamiento del Problema	27
Objetivos de la Investigación	31
Objetivo General	31
Objetivos Específicos	32
Justificación e Importancia de la Investigación	32
<b>CAPITULO II</b>	
<b>MARCO TEORICO O REFERENCIAL</b>	
Antecedentes	34
Bases Teóricas	37
Bases Legales	59
Bases Normativas	64
Definición de Términos	67

### **CAPITULO III**

#### **MARCO METODOLOGICO**

Tipo de Investigación	69
Diseño de Investigación	71
Unidades de Estudio	71
Población y Muestra	72
Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	73
Análisis de Datos	77

### **CAPITULO IV**

<b>ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS</b>	<b>79</b>
--	-----------

### **CAPITULO V**

#### **PROPUESTA**

Descripción de la Propuesta	101
Conclusiones	112
Recomendaciones	114
Referencias Bibliográficas	115
Anexos	119

## INDICE DE GRÁFICOS/ FIGURAS

<b>Gráfico N°.</b>	<b>Pág.</b>
1. Componentes del Control Interno.	46
2. Registro de los Inventarios en la Contabilidad. (Gráfico N° 1).	80
3. Acondicionamiento físico de los almacenes. (Gráfico N° 2).	81
4. Sistema de procesamiento electrónico. (Gráfico N° 3).	82
5. Verificación de los documentos vs cantidades vendidas (Gráfico N° 4)	83
6. Documentos debidamente firmados. (Gráfico N° 5).	84
7. Distribución de la factura de venta y copias. (Gráfico N° 6).	85
8. Verificación de documentos. (Gráfico N° 7).	86
9. Revisiones periódicas para eliminar mercancía obsoleta. (Gráfico N°8)	87
10. Responsabilidad de la mercancía existente. (Gráfico N° 9).	88
11. Supervisión del jefe del departamento contabilidad. (Gráfico N° 10).	89
12. Inclusión del personal sobre el control de los productos. (Gráfico N° 11).	90
13. Sistema de identificación de inventarios. (Gráfico N° 12).	91
14. Numeración consecutiva de los documentos. (Gráfico N° 13).	92
15. Autorización de despacho. (Gráfico N° 14).	93
16. Comparación de mercancía comprada y sus documentos. (Gráfico N° 15).	94
17. Lineamientos para actividades de inventarios. (Gráfico N° 16).	95

18. Cumplimiento de los lineamientos para el desarrollo de actividades en el área de inventario. (Gráfico N° 17).	96
19. Procedimientos de control en el área de inventario. (Gráfico N° 18).	97
20. Evaluación de riesgos inherentes. (Gráfico N° 19).	98
21. Segregación de funciones dentro del almacén. (Gráfico N° 20).	99
22. Organigrama de la Empresa KB Cerámicas, C.A.	121
23. Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la empresa KB Cerámicas, C.A	122

## INDICE DE CUADROS/ TABLAS

<b>Cuadro N°.</b>	<b>Pág.</b>
1. Tipos de Investigación, según Hurtado de Barrera.	70
2. Población de la Empresa KB Cerámicas, C.A.	72
3. Registro de los Inventarios en la Contabilidad. (Cuadro N° 1).	80
4. Acondicionamiento físico de los almacenes. (Cuadro N° 2).	81
5. Sistema de procesamiento electrónico. (Cuadro N° 3).	82
6. Verificación de los documentos vs cantidades vendidas (Cuadro N° 4)	83
7. Documentos debidamente firmados. (Cuadro N° 5).	84
8. Distribución de la factura de venta y copias. (Cuadro N° 6).	85
9. Verificación de documentos. (Cuadro N° 7).	86
10.Revisiones periódicas para eliminar mercancía obsoleta. (Cuadro N°8).	87
11.Responsabilidad de la mercancía existente. (Cuadro N° 9).	88
12.Supervisión del jefe del departamento contabilidad. (Cuadro N° 10).	89
13.Inclusión del personal sobre el control de los productos. (Cuadro N° 11).	90
14. Sistema de identificación de inventarios. (Cuadro N° 12).	91
15. Numeración consecutiva de los documentos. (Cuadro N° 13).	92
16. Autorización de despacho. (Cuadro N° 14).	93
17.Comparación de mercancía comprada y sus documentos. (Cuadro N° 15).	94
18.Lineamientos para actividades de inventarios. (Cuadro N° 16).	95
19.Cumplimiento de los lineamientos para el desarrollo de actividades	

en el área de inventario. (Cuadro N° 17).	96
<b>20.</b> Procedimientos de control en el área de inventario. (Cuadro N° 18).	97
<b>21.</b> Evaluación de riesgos inherentes. (Cuadro N° 19).	98
<b>22.</b> Segregación de funciones dentro del almacén. (Cuadro N° 20).	99



## INTRODUCCIÓN

Son muchas empresas que han logrado consolidarse en el mercado debido a su adecuado sistema de control interno y un constante seguimiento de los procesos adoptados por la administración de cada entidad para ayudar a alcanzar su objetivo de asegurar la conducción ordenada y eficiente de su negocio. Sin embargo, un problema grave al que se enfrentan algunas organizaciones familiares es la falta de formalidad, la ausencia de reglas para diferenciar sus sistemas.

El presente proyecto de grado expone los aspectos relevantes del control interno que se deben cumplir en una empresa. Para esta investigación se tomó como referencia la Empresa Familiar KB Cerámicas. C.A, que se dedica a la distribución de productos cerámicos para la construcción y remodelación en general, ubicada en el Municipio Puerto Cabello, perteneciente al Estado Carabobo, en la cual es indispensable contar con procesos de Control Interno, ya que el mismo obtiene un significado mayor que la comprobación detallada y rutinaria de las transacciones contabilizadas y, alcanza el dominio de una investigación.

La labor del Control Interno es considerada significativa por las herramientas que le proporciona a la empresa para la evaluación de los medios de control ya existentes, la obtención de efectividad y eficiencia en las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y para el cumplimiento de leyes y regulaciones que rigen a la organización. En este sentido el objetivo de esta investigación es proponer lineamientos de control interno que permitan optimizar las operaciones contables en flujo de mercancía de la empresa familiar KB Cerámicas. C.A.

Cabe destacar que la presente investigación se encuentra estructurada de la siguiente manera: CAPITULO I; el problema, el cual aborda el planteamiento del problema, que no es más que la situación actual de la investigación a realizar, también abarca los objetivos, tanto general como específicos, la formulación del problema y la justificación de la investigación, que se refiere a la importancia que reviste este capítulo.

EL CAPITULO II; marco teórico; basado en los antecedentes de la investigación que son aquellos estudios, tesis realizadas por autores, donde se plantean una breve síntesis conceptual de las investigaciones realizadas, bases teóricas; basándose en teorías que han desarrollado modelos y/o síntesis que soporten la investigación y definición de términos, donde dan una explicación de los conceptos mas usados de la investigación.

EL CAPITULO III; relativo al marco metodológico, presenta el tipo de investigación y su diseño; así como también los procedimientos planteados para obtener información y la manera como se realizará el análisis e interpretación de la información obtenida a través de los instrumentos diseñados.

EL CAPITULO IV; se presenta la información recopilada donde se analizan de acuerdo al instrumento de recolección de datos de la información adquirida; así mismo en el CAPITULO V; se presenta la propuesta de mejora planteada, las conclusiones y recomendaciones una vez desarrolladas la investigación, que contienen las reflexiones alcanzadas con el estudio realizado. Por ultimo también se presentaran las referencias bibliográficas, que fueron pertinentes revisar para la realización del estudio.

# CAPÍTULO I

## EL PROBLEMA

### Planteamiento del Problema

El sector comercial está integrado por el conjunto de empresas que ejecutan acciones relacionadas a la compra de productos terminados para su almacenaje y posterior venta a los consumidores finales o intermediarios. Este sector es de gran importancia en la economía en el sentido que les permite a los fabricantes de distintos tipos de productos hacer llegar a los consumidores finales los rubros fabricados por ellos, para que así puedan ser satisfechas las necesidades particulares de cada uno de sus mercados.

Hoy en día y en cualquier parte del mundo las Pequeñas y Medianas Empresas (PYME) son más vulnerables y estadísticamente sufren más casos de irregularidades que las grandes empresas. En general, la totalidad de estos fraudes se relacionan con la apropiación indebida de activos (extravío o hurto de mercancía). Esta situación se debe a varias razones, pero fundamentalmente radica en que estas entidades, generalmente, no cuentan con adecuados controles internos y, además, no cumplen con las normas mínimas de seguridad para reducir estos riesgos.

Es por ello, que el manejo de información es de gran importancia, pues a través de la misma, se logran tomar decisiones que ayudan a enfrentar cambios económicos, tecnológicos y sociales que afectan de una u otra forma sus distintas funciones. Para que la organización funcione de la mejor manera en todas sus partes, los procesos contables y administrativos representan pilares fundamentales de la misma, estos procesos se entienden como normas, instrucciones o reglas que se utilizan para asentar las

actividades u operaciones que realiza la empresa, al no aplicar adecuadamente estas funciones y sin una supervisión de las mismas se afectan distintas áreas de la empresa, entre ellas la de inventario rubro primordial de la organización ya que representan la recuperación de inversión y utilidad de la empresa.

Mantilla, S. (2005) define el control interno, como un proceso, ejecutado por el consejo de directores, la administración y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en la siguientes categoría:1. Efectividad y eficiencia en las operaciones. 2. Confiabilidad en la información financiera. 3. Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (pág. 14)

El autor plantea, que la esencia del control interno es proporcionar a la entidad, la seguridad razonable de que los informes en los que se basan para tomar decisiones sean confiables. La adecuada implementación de los controles internos, le permite a la organización operar correctamente y cumplir los objetivos trazados previamente con eficiencia.

El control interno de inventario es un procedimiento por el cual se trata de manejar los productos, a través de cantidades ubicadas entre límites predeterminados a fin de que se minimicen los costos totales de mantenimiento y a su vez se maximicen el normal funcionamiento de sus operaciones. Para que existan controles sobre los inventarios es necesario que haya una planificación definida la cual indique cuando se debe colocar un pedido, qué cantidad pedir en esa oportunidad y cómo reducir al mínimo los costos derivados del desabastecimiento para maximizar los beneficios de

la empresa.

El número de problemas identificados por las empresas de nuestro país, en relación a la gestión de los inventarios son considerables tales como, disponibilidad de espacio físico para almacenar productos, controles erróneos para el manejo del almacén y fallos en su ejecución, discrepancias entre las cantidades registradas en el sistema de información y el conteo físico a nivel de almacén, es importante resaltar que algunas empresas adquieren sistemas administrativos sin previo conocimiento para su aplicación generando dificultades en el proceso y posibles errores u omisiones en la información contenida, falta de entrenamiento adecuado al personal que realiza el manejo de mercancía, pérdidas por baja rotación de productos, manejo inapropiado de inventario, hurto, entre otras variables conforman las situaciones problemáticas que las PyMES enfrentan en Venezuela.

Dentro de este marco, KB Cerámicas, C.A. dedicada a la distribución de productos cerámicos procesados para la construcción y remodelación en general, ubicada en el Municipio Puerto Cabello, perteneciente al Estado Carabobo, no se escapa de la situación planteada, la organización ha aplicado los principios elementales administrativos en las distintas áreas que las constituyen, sin embargo su implementación no ha sido adecuada para desarrollar sus actividades de una forma controlada que le permitan tener una estructura de control interno definida que garantice el uso y manejo eficiente del inventario. Esta investigación se encuentra enmarcada en el flujo de mercancía de la mencionada entidad económica, que desde hace un tiempo viene presentando una serie de irregularidades relacionadas en este contexto.

La ausencia de procedimientos adecuados ha ocasionado a la compañía consecuencias negativas, evidenciándose problemáticas en la toma física de inventario, donde surgieron diferencias al momento de conciliar la mercancía contada con el reporte emitido por el sistema, esto pudo haberse originado debido a la fuga de productos que presenta la empresa actualmente, esto en virtud a la falta de un sistema de seguridad que resguarde la mercancía, además varios productos de los que estaban siendo inventariados no se encontraban bien identificados lo que causó retardos, tanto en la toma física del inventario como en el proceso de verificación de las diferencias encontradas en el primer y segundo conteo realizado.

Al investigar la manera en la cual KB Cerámicas, C.A., realiza sus operaciones se observó que el área donde se encuentra depositada la mercancía no está organizada, posee poca iluminación impidiendo la fluidez de los trabajadores en el almacén, ya que resulta difícil ubicar los productos para el despacho a los clientes. Las transacciones a nivel de inventarios no son supervisadas, es decir no se realiza la verificación y actualización de las entradas y salidas al almacén, no se coteja la orden de compra con la mercancía enviada por el proveedor y la factura; tampoco son revisadas las notas de despacho con los productos que se entregan al cliente y la factura correspondiente. Las diferencias resultantes en la toma física del inventario no fueron ajustadas en su oportunidad, por lo tanto siguen teniendo saldos erróneos a nivel de sistema.

Existe cierta cantidad de productos en el almacén que no ha tenido rotación por más de dos años, estos ocupan un espacio que podría ser utilizado por otro producto que tenga más circulación. Poseer un producto almacenado por mucho tiempo y no tener los clientes potenciales para absorber esas unidades origina costos de oportunidad, como son los costos

de almacenamiento, gastos por depreciación por el espacio que ocupan, además implica poseer un dinero restringido y a su vez una mercancía obsoleta que deberá ser vendida en un precio menor a su costo.

En otro orden de ideas, se evidenció que una persona del departamento administrativo es quien realiza la orden de compra, la autoriza y envía al proveedor, este mismo trabajador es el encargado de las ventas, es decir, no se encuentran segregadas las funciones en el área, esto puede ocasionar que parte del proceso contenga errores y no sean detectados a tiempo ya que no es verificado por un personal de mayor jerarquía.

Es así, como KB Cerámicas se ha visto afectada por falta de políticas y controles que proporcionen la forma de ejecutar los procesos que se originan en una entidad comercializadora como esta, para lograr las metas planteadas en lo que se refiere a el flujo de mercancía se debe involucrar no solo la parte técnica de la organización, sino también a la administrativa; pilar fundamental al momento de definir los objetivos de la misma.

## **Objetivos de la Investigación**

### ***Objetivo General***

Proponer lineamientos de control interno que permitan la optimización de los procesos contables en el flujo de mercancía de la empresa familiar KB Cerámicas C.A

### ***Objetivos Específicos***

- Diagnosticar la situación actual en cuanto a los procesos referidos al flujo de mercancía llevados a cabo por la empresa familiar KB Cerámicas, C.A.
- Evaluar las debilidades del control interno que limitan la capacidad de un desarrollo efectivo de los procesos relacionados con el inventario de mercancía.
- Diseñar lineamientos de control interno que permitan la corrección de deficiencias en los procesos contables en el flujo de mercancía de la empresa familiar KB Cerámicas, C.A.

### **Justificación de la Investigación**

El control interno representa un pilar fundamental en las organizaciones, ya que su aplicación proporciona una seguridad razonable sobre las operaciones que se desarrollan, es necesario considerarlo como una herramienta indispensable en los procesos operativos y así realizar una efectiva administración de riesgos. A través de este proceso se puede identificar, valorar y controlar los riesgos que podrían afectar a una entidad, por lo tanto si no se detectan a tiempo y no se establecen controles preventivos, podría presentar dificultades que conlleven a un manejo inadecuado de sistemas y procedimientos.

Para una empresa comercializadora como KB Cerámicas, C.A., el inventario es el rubro principal, porque de este dependerán los ingresos que obtenga, pues constituye uno de los activos con mayor valor en el estado de situación financiera, y los gastos por inventarios, llamados costo de venta,



son usualmente el gasto mayor del estado de ganancias y pérdidas; por lo tanto, al ser ésta su principal función y la que dará origen a todas las restantes operaciones necesitarán de constante información resumida y analizada, la cual será confiable sólo si aplican controles que supervisen y verifiquen las operaciones inherentes al inventario, sobre las que se basará la dirección para tomar decisiones.

La importancia de esta investigación radica en optimar el control interno de la entidad a través del diseño de lineamientos, cuyo propósito es mejorar los procesos contables del flujo de mercancía de KB Cerámicas, C.A., por causa de las debilidades existentes; para minimizar los riesgos que pueden originarse sobre el inventario, permitiendo el manejo eficaz de los productos que se encuentran almacenados, generando así información confiable en un momento determinado y reflejar la verdadera situación de la empresa.

El alcance social de este trabajo de grado, es proporcionar información necesaria a través de lineamientos de control interno adaptados a las necesidades no sólo a KB Cerámicas, C.A., sino a otras empresas con características similares que requieran de mejoras en sus procesos contables, específicamente en el área de inventarios siendo este último de gran importancia, ya que es el activo que genera los principales ingresos de cualquier organización que comercialice.

Por otra parte desde el punto de vista académico se está desarrolló de manera práctica la información teórica adquirida con respecto al control interno, además constituye un gran aporte para los futuros profesionales, que deseen ampliar sus conocimientos en la materia, cabe destacar que esta investigación servirá de referencia a estudios posteriores relacionados con el área.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO REFERENCIAL**

Según Sampieri (2008:64) “Es un compendio escrito de artículos, libros y otros documentos que describen el estado pasado y actual del conocimiento sobre el problema de estudio”. Para sustentar teóricamente la investigación se consideraron trabajos anteriores que proporcionaron una base consistente y que se encuentran estrechamente relacionados con la propuesta presentada. A continuación se exponen diferentes investigaciones:

#### **Antecedentes de la Investigación**

Calvetti, D; Espinoza, M y Véliz, D (2012), exponen en su investigación denominada **Manual de control interno en el área de Inventario, ventas-cuentas por cobrar- cobros de la Empresa Manufacturera. “Otto Schirmer, C.A” (Municipio Valencia, Estado Carabobo)**, trabajo presentado en el área de pregrado de la Universidad de Carabobo para optar al título de licenciadas en Contaduría Pública. La investigación estuvo orientada bajo la necesidad de proponer manual de control interno para el área de inventario, en virtud a los problemas presentados en la empresa debido a que no se tenían definidos parámetros necesarios para ejecutar las actividades organizacionales. El estudio estuvo enmarcado bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en el tipo de investigación de campo y documental con un nivel descriptivo.

En sus conclusiones pudieron resaltar la inexistencia de controles internos necesarios para administrar adecuadamente el almacén de materiales y suministros, cumplir con los requerimientos de obras oportunamente y suministrar datos fiables que influyen en la información financiera. También

se obtuvo como resultado la falta de una distribución adecuada de funciones y que las mismas no están distribuidas de acuerdo a la estructura organizacional de la empresa. Esta referencia tiene correspondencia directa e indirecta con el estudio actual; a pesar de que la empresa evaluada si posee procedimientos contables los mismos carecen de un desempeño apropiado que conlleva a limitar el desarrollo de los objetivos establecidos.

Gaspar, M (2011), en su Trabajo Especial de Grado titulado **Diseño de estrategias que permitan el fortalecimiento del control interno de inventarios en las cooperativas. Caso de estudio Cooperativa La Salina**, realizado para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo, muestra como objetivo principal el diseño de estrategias con el propósito de controlar el inventario y a la vez reducir la pérdida de mercancía a fin de mejorar la calidad y el control en forma oportuna y eficiente para el beneficio de la cooperativa. La investigación fue de tipo descriptiva, basada en un diseño de campo.

Como resultado a esa investigación, los autores pudieron concluir que los trabajadores de la empresa no tienen conocimiento de los controles internos de existencias en el almacén, también pudieron observar que no se realiza planificación en las compras de materiales y tampoco existe personal encargado de llevar el control del almacén, lo que significa una debilidad en las pautas establecidas por la organización. Este trabajo de grado se encuentra estrechamente relacionado con el actual en lo referente a la necesidad de tener controles internos que permitan el mejoramiento de los procesos contables dentro del área de inventario.

Arce, S; Arévalo, F y Polanco, M (2011), fueron los autores de un estudio denominado **Control Interno en el proceso de almacén- inventario**

**basado en el enfoque C.O.S.O II de la Empresa Maco Import, S.A,** investigación realizada con el objetivo de dar posibles soluciones y proponer mejoras en el control interno del departamento de almacén- inventario, ya que presentaba una serie de deficiencias que afectaban el curso normal de las operaciones. Se ubica en una investigación de campo, con un nivel proyectivo.

Debe considerarse que para la obtención de seguridad razonable en los procesos contables y administrativos, es necesario poseer un sistema de control interno que efectivamente manifieste confiabilidad, que ayude a medir la eficiencia y eficacia de los procedimientos y administre los riesgos dentro del nivel de riesgo aceptado. En virtud al estudio planteado, se puede decir que la mayor parte de las empresas tienen deficiencias en el manejo del control en los inventarios. No obstante, mediante procedimientos adecuados a cada entidad, se intentan disminuir la probabilidad de inseguridad y riesgo.

En el auge de proporcionarle una solución apropiada a ciertas problemáticas que posee una empresa comercial; Aldana, A (2010), realizó una investigación titulada **Proceso contable en la administración de Inventarios. Caso: Empresa Casa Alfonso, C.A, Municipio Valera, Edo Trujillo**, trabajo especial de grado presentado ante la Universidad de Los Andes como requisito para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, cuyo objetivo era el de analizar el proceso contable en la administración de los inventarios. El estudio realizado fue de caso, tipo descriptivo, basado en un diseño de campo no experimental.

La autora pudo constatar que la mayor debilidad que no está en el proceso contable en la administración de los inventarios, sino en el sistema utilizado debido a que el mismo obvia la verificación de los totales y los

controles para evitar la duplicidad de la información. Este estudio citado con respecto a la investigación actual presenta cierta correspondencia ya que ambos coinciden en determinar las irregularidades, examinarlas y en cuanto al nivel de la gravedad, darle el diagnóstico adecuado.

Otra investigación relevante, la desarrollaron Acosta, M; Nieves, Z y José, J (2010), titulada **Estudio de las medidas de control interno de los Inventarios de Productos Terminados en la Empresa Amcor Pet Packaging de Venezuela, S.A, para minimizar las diferencias de inventario**. Este trabajo de grado fue realizado para la obtención del título de Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo. La investigación fue de tipo descriptiva, cuyo objetivo principal se basó en el estudio de las medidas de control interno de los inventarios de productos terminados.

Es necesario demarcar la similitud que mantiene esta investigación y el aporte que ofrece al estudio, ya que en ambas, el objetivo principal se fundamenta en proporcionar una alternativa capaz de solventar en cierto grado las fallas en el manejo del inventario. Es importante que la empresa evalúe las medidas manejadas para controlar las funciones en el área, y en ciertos casos, si es necesaria la implementación de nuevos parámetros que complementen los que ya están establecidos.

### **Bases Teóricas**

Estas comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado. Esta sección puede dividirse en función de los tópicos que integran la temática tratada o de las variables que serán analizadas.

Dentro de esta perspectiva y con la finalidad de sustentar la investigación se presentan las bases teóricas, constituyendo las diferentes proposiciones de diversos autores, documentos bibliográficos que permiten desarrollar aún más el proyecto en estudio. Así mismo, representan en gran medida la afirmación y seguridad del tema explorado, donde los autores pueden afianzar el tema de investigación, dando origen a una adecuada selección de enfoques teóricos, conceptos y publicaciones, entre otros, permitiendo la fundamentación y explicación de aspectos significativos del tema.

### ***Control Interno***

Para muchos autores conexos a la materia contable, el control interno juega un papel importante en las empresas, esto en virtud a que a través de su aplicación se puede detectar fraudes, errores técnicos, y errores en principios. El Control Interno, según la Contraloría General de la República, se define como:

El control interno se entiende como el sistema integrado por el esquema de una organización y el conjunto de planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptado por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la de administración de la información y los recursos se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales, dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos. (p.10)

El poseer un sistema de control interno adecuado ayuda a la conducción ordenada y eficiente de una empresa, evalúa resultados y colabora a la dirección en el proceso de rendición de cuentas. El control interno es un proceso diseñado para proporcionar seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la entidad mediante un ambiente y procedimientos de control, un sistema de información, evaluación de riesgos y monitoreo constante. Adicionalmente el control interno promueve la eficiencia, la economía y la calidad de las operaciones, salvaguarda los recursos y estimula para el logro del cumplimiento de la misión, objetivos y metas de la entidad.

Una de las primeras actividades que debe desarrollarse para la identificación de los controles en una organización, es la comprensión de los procesos más importantes de la entidad. Generalmente, las empresas poseen muchos controles internos que en algunos casos pueden ser relevantes o no. Se debe considerar que para el área de inventario los controles internos tanto para el área administrativa como para el área contable son esenciales, esto se debe al cuidado que se debe tener con este activo, ya que es gran parte del capital de la entidad. Como el control es un objetivo para medir el desarrollo de las actividades adoptadas por la compañía, es indudable que este representa la línea de base para llevar a cabo cualquier evaluación del mismo.

### ***Control Interno Administrativo:***

El control interno administrativo es una estrategia conformada por una o varias normas, procedimientos y mecanismos que regulan los actos de la administración y condiciones que deben llevarse a cabo para obtener la autorización de las distintas transacciones presupuestarias y financieras en la empresa. Esta autorización es una función de la administración asociada

directamente con la responsabilidad de lograr los objetivos de la organización y es el punto de partida para establecer el control contable de las operaciones. En este tipo de control se incluyen más que todo, controles tales como análisis estadísticos, estudios de moción y tiempo, reportes de operaciones, programas de entrenamientos de personal y controles de calidad.

### ***Control Interno Contable:***

El control interno contable es un proceso que está alineado a la protección de los recursos y a la confiabilidad de los registro de las operaciones presupuestarias y financieras. Está comprendido por normas y mecanismos, diseñados para proporcionar una seguridad razonable de que las operaciones contables se ejecuten de acuerdo con la autorización general o específica de la administración, se registren las operaciones como sean necesarias para permitir la preparación de estados financieros de conformidad con los principios de contabilidad generalmente aceptados o con cualquier otro criterio aplicable a dichos estados, y mantener la contabilidad de los activos.

### **Responsables del control interno**

El compromiso del control interno abarca a todos los trabajadores de la empresa, independientemente del nivel jerárquico en el que se encuentren. La comisión Treadway, quienes tuvieron un gran impacto de la evolución del control interno publicaron un Marco Integrado del Control Interno llamado C.O.S.O (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), unos años después de 1987, y en él se demuestra de manera muy específica la participación que tiene cada persona en la entidad para



asegurar la efectividad y eficiencia del control interno. Entre estos personajes, se pueden mencionar los siguientes:

- Director Ejecutivo: Tiene la responsabilidad global sobre los sistemas de control interno, asegurándose que todos los componentes del sistema se encuentren en su lugar.
- Gerencia: Se encarga de establecer los procedimientos de control más específicos, monitorear e informar sobre la efectividad de los controles.
- Gerente Financiero: Tiene la responsabilidad por diseñar y monitorear el sistema de información financiera.
- Comité de Auditoría: Son los encargados de proporcionar las guías para vigilar las actividades realizadas por la gerencia.
- Auditor Interno: Evalúa los controles aplicados y luego de diagnosticar las irregularidades, proporciona mejoras con el objetivo de dar fe de que los procedimientos se están realizando de la manera correcta o si ameritan algún ajuste.
- Otras personas: Son las personas que deben realizar las actividades e informar a la autoridad cualquier ocurrencia en las operaciones. (p.16)

Hay que considerar que los sistemas de control interno no protegen los activos en su totalidad y tampoco brindan una confiabilidad de información financiera de manera absoluta. Por este motivo, es importante saber que las empresas se benefician únicamente de los controles internos que están estructurados adecuadamente; entre los procedimientos más relevantes que

debe poseer un sistema de control interno se encuentra la segregación de las funciones y procedimientos a seguir en base al grado de responsabilidad que tenga cada persona.

### Componente del Control Interno

El Control Interno se utiliza en las organizaciones para atender a los riesgos que amenazan el adecuado cumplimiento de sus obligaciones. Según Fonseca, O (2011) en su libro denominado Sistema de Control Interno para Organizaciones indica los componentes del control interno según el C.O.S.O. Estos componentes son cinco y se definen de la siguiente manera:

*El Ambiente de control* es una membrana invisible que envuelve a toda la organización, en cuyo interior se funden: atributos individuales; integridad y valores éticos; competencias; y otros factores que las personas requieren para cumplir con sus responsabilidades de control. (p.51)

El ambiente de control tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de controles específicos, por eso es recomendable la implementación de códigos de conducta y otras políticas relacionadas con el fin de regular el comportamiento del personal, la asignación de responsabilidades, delegación de autoridad y la suficiencia de los controles y procedimientos conexos al control interno, estas disciplinas se adoptan ya que pueden surgir provocaciones que afecten la integridad individual y aumentar la capacidad de riesgos.

Aunado a este componente se encuentra un segundo, el cual señala los factores de riesgos que se pueden percibir en una empresa. Llamado *Valoración de Riesgos* ó como lo define Fonseca, Evaluación de riesgos.

La evaluación de riesgos en el C.O.S.O. comprende la identificación y análisis de los riesgos de los errores materiales en los estados financieros, y de las fallas que podrían presentarse en las actividades de control. (p.77)

La observación y comprensión de los riesgos procedentes de las actividades es muy importante, incluso cuando se denominan irrelevantes. Se debe ser consciente y enfrentarlos y de esta forma se hará posible identificar los tipos de potenciales representaciones erróneas de importancia relativa que pudieran ocurrir y considerar factores que afectan el riesgo de representaciones erróneas sustanciales.

Los procesos de identificación de los riesgos se desarrollan a través de acciones que se repiten de forma continua en la entidad. Existen dos factores que pueden originar los riesgos, estos son denominados factores externos como consecuencia de los avances tecnológicos, expectativas del cliente, aparición de nuevos competidores y desastres naturales que tienen la capacidad de alterar la planificación de contingencia, y factores internos generados por fallas de los sistemas informáticos, déficit en la capacitación de los trabajadores, deficiencias en las atribuciones asignadas a los gerentes y una junta de directores débil, donde se puede filtrar la información confidencial de la organización.

Se puede decir que el riesgo de control se percibe cuando algún hecho erróneo no es prevenido o detectado y corregido con oportunidad por los

sistemas de contabilidad y de control interno. Para disminuir el riesgo es necesario realizar una combinación de mecanismos que estén dirigidos implícitamente a la prevención y detección de las incidencias de fraude en la entidad.

Un tercer componente llamado *Actividades de control*, representado por dos elementos principales; políticas y procedimientos, es decir, líneas generales de acción para la toma de las decisiones mejor acertadas. Este elemento ayuda a asegurar que se estén ejecutando las acciones necesarias para la administración de los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad. El C.O.S.O define las Actividades de control como:

Las Actividades de control son políticas y procedimientos, son acciones de las personas para implementar las políticas, para ayudar a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas identificadas como necesarias para manejar los riesgos. (p.59)

Son muchos los procedimientos que se puede llevar a cabo cuando se trata de actividades que necesitan control para que se obtenga un desempeño adecuado. Algunas de estas actividades se enfocan en prevenir errores, basados en acciones de control que tienen como objetivo anticiparse antes que ocurra el evento, por lo tanto evitan a la organización a incurrir en costos por corrección; así como otras actividades están diseñadas para identificar los errores después que han ocurrido las operaciones, encargados de medir la efectividad de los controles preventivos, revisar, comparar y evaluar el desempeño, con el propósito de detectar los errores que no fueron observados anteriormente.

*Información y Comunicación*, es como se identifica el cuarto componente del control interno que juega un papel muy importante en la búsqueda de resultados de calidad. La información es esencial tanto para el personal de alta administración como para el personal de tercera línea, en sentido amplio todo el personal necesita una comunicación efectiva, clara y concisa, a fin de que todos puedan cumplir con las expectativas de los individuos y de los grupos. Es importante que las personas se relacionen con los demás compañeros para saber si sus ocupaciones se relacionan, de esta manera reconocer los problemas y determinar sus causas.

Según el diccionario de la Real Academia Española, se define la palabra información como “Comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada”. Ciertamente, es importante que la administración comunique los mensajes de la forma adecuada y posea una buena voluntad para escuchar a los trabajadores ya que ellos atienden directamente a los clientes y pueden observar las necesidades y exigencias que estos tengan, así como comunicar los problemas e intereses sobre el funcionamiento de las operaciones en la entidad.

Por último, pero no menos importante se encuentra el *Monitoreo* como quinto componente. Este proceso garantiza que los controles operan de forma positiva. En provecho a la información que ofrece el C.O.S.O., en su capítulo 6 proporciona un concepto muy concreto sobre el monitoreo, el cual expresa lo siguiente:

El Monitoreo asegura que el control interno continua operando efectivamente. Este proceso implica la valoración, por parte del personal apropiado, del diseño y

de la operación de los controles en una adecuada base de tiempo, y realizando las acciones necesarias.

Debe reconocerse que los sistemas de control interno deben ser revisados de forma continua y de esta manera valorar la calidad del desempeño. El seguimiento de las recomendaciones que se obtienen del monitoreo es una acción que debería realizar la alta gerencia para asegurar que las acciones adoptadas por las personas responsables corrijan las deficiencias de control interno identificadas. El monitoreo puede ser realizado de dos modos, un forma es mediante actividades ongoing, de esta manera el sistema puede ir cambiando a medida que las situaciones lo amerite y la otra forma es por medio de evaluaciones separadas, ya que se realizan luego de que los hechos fueron ocurridos.

**Figura N° 01.** Componentes del Control Interno.



**Fuente:** Fonseca, Oswaldo 2011.

## ***Control Interno de Inventarios***

Para Perdomo, A. (2004), el control de inventarios es un procedimiento a seguir, y lo define con sus palabras de la siguiente manera:

El plan de organización entre el sistema de contabilidad, funciones de trabajadores y procedimientos coordinados, que tienen por objeto obtener información segura, salvaguardar las mercancías, materia prima, productos en proceso y productos terminados propios, en existencia y de disponibilidad inmediata, que en el curso normal de operaciones están destinados a la venta ya sea en su estado original de compra después de transformados.

El control de inventarios son normas o planes que posee la empresa y que proporciona información financiera confiable en un momento determinado de los activos que se poseen en el stock, ejecutándolo de la manera correcta se puede desarrollar procedimientos que rijan todas las actividades que surgen en este rubro de una entidad comercializadora. Para que un control interno de inventario funcione de la forma adecuada se debe incluir ciertos elementos, que constan desde realizar conteos físicos de inventarios periódicamente hasta el almacenamiento correcto para protegerlo contra robos, daños, entre otras fallas que pudieran afectar la integridad de los productos.

## Inventario

Los inventarios son vitales para el desarrollo de las actividades normales de una empresa que se dedique a la compra-venta de productos, por lo tanto su función es vital ya que ayuda a la independencia de la relación, operación y continuidad de las variaciones de la demanda, establece condiciones económicas, determina las óptimas secuencias de operaciones y hace uso máximo de la capacidad productiva.

Perdomo, A. (2009), conceptualiza los inventarios como un conjunto de bienes, tangibles y en existencias, propios y de disponibilidad inmediata para su consumo (materia prima), transformación (productos en proceso) y venta (mercancía y productos terminados).

Los Inventarios como parte de un renglón tan vital en los activos de la empresa, requieren mayor énfasis en aspectos tales como la concepción de lo que es un inventario, el papel que desempeña en la empresa, su real importancia, los diferentes tipos de inventario que existen o pueden aplicarse, la utilidad que se deriva al aplicarlos correctamente y con la rigurosidad requerida para cada caso particular.

## Sistema de registro de inventario

Horngren (2003), plantea que los dos principales sistemas de registro de inventario son el sistema físico o periódico y el sistema continuo o perpetuo...



...*Sistema de inventario físico o periódico:* Al utilizarlo la empresa no mantiene un registro continuo de las mercancías en existencia. En lugar de ello, al finalizar el período se hace un conteo físico de las mercancías en existencia y aplica los costos unitarios apropiados para determinar el costo del inventario final. Se utiliza para contabilizar partidas de inventario de bajo costo unitario. (pág.52).

El autor menciona que este inventario también es conocido como sistema físico, ya que se apoya en el conteo físico real del inventario realizado al final del ejercicio económico, por lo que no se mantiene un registro continuo del inventario disponible debido al alto costo que representa su realización, es generalmente utilizado para contabilizar la mercancía con costos unitarios bajos.

*Sistema de inventario continuo o perpetuo:* Al utilizarlo, la empresa mantiene un registro continuo de cada artículo en inventario, de esta forma los registros muestran las mercancías disponibles en todo momento. Los registros perpetuos son útiles para preparar estados financieros mensuales, trimestrales u otros estados intermedios. La empresa puede determinar el costo del inventario final y el costo de las mercancías vendidas directamente de las cuentas, sin tener un conteo físico de las mercancías.

Según lo que describe el autor en el inventario perpetuo, mantiene un registro continuo de las operaciones relacionadas con el inventario, porque las cuentas muestran el inventario disponible ofreciendo un alto grado de

control ya que los registros de la mercancía están actualizados, permitiendo una mejor toma de decisiones en lo que se refiere a cantidades a comprar, precios y términos de venta a ofrecer.

### Gestión Financiera de los Inventarios

El inventario es uno de los activos más importantes de la empresa, por lo tanto se les debe desarrollar un conjunto de acciones que ayuden en el cumplimiento de las fases del proceso contable. Rosenberg (2004) indica:

La gestión de inventarios, es una medida crítica utilizada por cada empresa. Si existe una mala gestión de inventario, se pueden dar lugar a importantes pérdidas financieras. Hay una serie de innovadoras soluciones de gestión de inventario de negocios que puede utilizar el propietario para mantener su inventario bajo control.

Una incorrecta gestión de inventarios trae como consecuencias desordenes en la información financiera que podemos recibir de mismo, además de descontrol en todo lo que se refiere al flujo de mercancía desde la compra hasta la venta de la misma. Esta gestión debe ser desarrollada a través de los planes y controles de estos.

### Valuación de Inventario

#### *1. Costo Promedio.*

Se utiliza para aquellos inventarios pequeños y homogéneos donde es difícil separar el material nuevo con el ya existente; existen dos métodos para calcular el costo promedio.

1.1. Promedio Simple: En el método de inventario periódico todas las compras se suman al final del periodo y se dividen entre el total de compras; para el método de inventario continuo el cálculo se realiza después de cada compra.

1.2. Promedio ponderado: La fórmula de especificar el promedio es dividiendo el importe acumulado de las erogaciones aplicables entre el número de artículos adquiridos o producidos. Se calcula después de cada compra dividiendo el costo total de materiales disponibles por el número total de unidades disponibles y debe realizarse después de cada compra; en el sistema de inventario periódico debe realizarse al final del período.

El precio promedio es un producto de las operaciones efectuadas en un periodo determinado. El resultado del promedio no refleja ni el primero ni el último precio erogado, simplemente proporciona un indicador de tendencia media del precio de un producto en el mercado, en un periodo determinado y ya concluido o histórico. En consecuencia, el costo de la mercancía actual no necesariamente es el del promedio; pero este, como indicador, permite planear con un alto grado de certidumbre, atendiendo a las variables del entorno económico para predecir el comportamiento de los precios.

## *2. Primeras entradas primeras salidas (PEPS)*

La forma de especificar el método Primeras entradas primeras salidas (PEPS) se basa en la suposición de que los primeros artículos que se adquieren son la primeros que se venden. Así, al finalizar cada ejercicio las existencias quedan prácticamente registradas a los últimos precios de

adquisición, mientras que en resultados los costos de venta corresponden al inventario inicial y las primeras compras del ejercicio.

El PEPS es un producto cuyo valor en inventario queda registrado al precio último de mercado; luego, el costo de ventas quedara registrado a un valor inferior al del mercado. El costo obtenido del PEPS refleja la primera erogación de adquisición para la producción o distribución. El costo de la mercancía actual no necesariamente coincide con el valor de mercado, ya que este es inferior y, por tanto, permite determinar las variaciones de márgenes de utilidad del producto al momento de su venta.

### ***Proceso contable.***

Según Whittington y Pany (2000:48) el proceso contable consiste en los métodos y registros establecidos para registrar, procesar, resumir e informar las transacciones de una entidad y dar cuenta de los activos, pasivos y patrimonios relacionados a las actividades financieras”.

El autor plantea que todas las operaciones normales que se realizan en una empresa para llevar a cabo sus objetivos, deben ser procesadas y analizadas para presentar la información financiera oportuna y relevante sobre las propiedades y obligaciones que en ella existan.

En contabilidad, el proceso contable surge como consecuencia de reconocer una serie de funciones o actividades eslabonadas entre sí, que desembocan en el objetivo de esta disciplina, esto es, obtener información financiera. Para lograrlo, es preciso inicialmente, establecer el sistema por medio del cual sea posible el tratamiento de los datos, desde su obtención hasta su presentación en términos de información final. Esta fase inicial del

proceso constituye la sistematización. Posteriormente se requiere cuantificar los elementos que intervienen en las transacciones financieras en términos de unidades monetarias, de acuerdo con reglas específicas contenidas en la teoría contable.

### ***Proceso de compras***

Este proceso es el primero que se debe realizar en función de poseer el inventario de mercancía requerido para satisfacer la demanda de la clientela. A continuación se demuestra cada uno de los documentos que desempeñan un papel importante en las compras.

#### Requisición de compras

Una requisición de compra es una solicitud escrita que usualmente se envía para informar al departamento de compras acerca de una necesidad de materiales o suministros. Las requisiciones de compra están generalmente impresas según las especificaciones de cada compañía, la mayor parte de los formatos incluye:

- Número de solicitud.
- Fecha en la que se elabora.
- Clave o código del producto
- Descripción.
- Cantidad requerida.
- Indicar el departamento o cargo de la persona con autoridad para expedirla (Control de inventarios).
- Firma de la persona que la autoriza.

Es conveniente, que la solicitud de compras se elabore por triplicado para darle el siguiente manejo:

- Una copia debe guardarla la persona que solicita la compra, ello le permitirá corroborar que el material que llega al almacén es efectivamente el que se solicitó.
- Otra copia se envía a la persona encargada de llevar la contabilidad.
- El original se envía a la persona encargada de hacer las compras.

### Orden de compra

Una orden de compra es una solicitud escrita a un proveedor, por determinados artículos a un precio convenido. La solicitud también especifica los términos de pago y de entrega. La orden de compra es una autorización al proveedor para entregar los artículos y presentar una factura. Todos los artículos comprados por una compañía deben acompañarse de las órdenes de compra, que se enumeran en serie con el fin de suministrar control sobre su uso.

Los datos que debe contener la orden de compra, son los siguientes:

- Número de orden de compra.
- Nombre del proveedor.
- Fecha en la que se efectúa la orden.
- Fecha en la que el proveedor deberá entregar la mercancía.
- Condiciones de pago.

- Hacer referencia a la solicitud de compras, indicando su número.
- Clave o código del producto.
- Descripción.
- Cantidad solicitada.
- Precio unitario.
- Importe parcial (precio unitario x unidades).
- Impuestos.
- Importe total (importe parcial + impuestos).
- Firma del encargado de compras.
- Firma del proveedor.

#### Nota de recepción

Para que dicha persona efectúe la recepción de materiales deberá tener una copia de la orden de compra; de lo contrario, y por cuestiones de control, no se debe recibir material. Las tareas del encargado de recepción de materiales consisten en hacer un recuento físico y verificar que el material entregado por el proveedor cumple con las características estipuladas en la orden de compra. La nota de recepción debe incluir lo siguiente:

- Número de nota de recepción.
- Fecha de recepción.
- Nombre del proveedor.
- Fecha en la que se hizo la orden de compra.
- Número de orden de compra.
- Clave o código del producto.
- Cantidad recibida.

- Precio unitario.
- Importe total de la mercancía recibida.
- Firma de la persona que recibió el material.

#### Nota de devolución de materiales a proveedores

En algunas ocasiones, es necesario regresar al proveedor material dañado o en malas condiciones. En tal situación, es responsabilidad del encargado de compras efectuar el trámite de devolución y solicitar al proveedor que le bonifique el importe pagado por la mercancía objeto de la devolución. La nota de devolución de materiales a proveedores debe contener los siguientes datos:

- Número de nota de devolución.
- Datos generales del proveedor.
- Fecha en la que se efectúa la devolución.
- Referencia de la nota de recepción.
- Clave o código del producto.
- Cantidad.
- Costo unitario.
- Importe de la mercancía objeto de la devolución.
- Causa de la devolución.
- Firma del encargado de compras.
- Firma del proveedor o persona autorizada para recibirla.

El área de compras estará generando información al área contable con la aprobación y captura de facturas (pasivos - proveedores) la cual se estará transfiriendo periódicamente de acuerdo a las políticas de la empresa.



### Registro mediante el sistema de inventario periódico

En un sistema de inventario periódico, la compra de mercancía se registra en una cuenta titulada "compras". Si existe un inventario inicial de materiales, éste se registra en una cuenta separada llamada "inventario de mercancía". Las compras más el inventario final de materiales, debe realizarse un conteo físico de los materiales todavía disponibles al final del periodo

### Registro mediante el sistema de inventario continuo

En el sistema de inventario perpetuo, la compra se registra en una cuenta llamada "inventario de mercancía". Si existe un inventario inicial de materiales, también debe registrarse como un débito en la cuenta de inventario de mercancía. Cuando se venden los productos, la cuenta de inventario de mercancía se acredita por la salida de producto y se carga el costo de ventas. El resultado final es que el saldo de la cuenta de inventario de mercancía y el costo de venta muestra el costo actualizado de los productos.

### ***Proceso de Ventas.***

Corresponde a la primera etapa del ciclo de venta la cual la podemos describir de la siguiente manera:

### Recepción de la Orden de Compra o Nota de Pedido

Esta consiste en la operación que realiza el Departamento de Ventas de una Empresa. Posteriormente se verifican todos los antecedentes contenidos

en ella, como: Nombre del cliente, domicilio, descripción y cantidad de los productos solicitados, valores unitarios y totales, firma autorizada del cliente.

### Facturación

El encargado de Facturación recibe el triplicado de la Nota de Pedido enviada por almacén. Al recibir la Nota de Pedidos confecciona la factura original con tres copias y realiza la siguiente distribución:

- Original y duplicado a almacén para el despacho.
- Triplicado al Departamento de Créditos y Cobranzas.
- Cuadruplicado a Contaduría.

Las facturas son generadas automáticamente a partir de la orden de venta. Es posible generar las facturas con cada despacho, cuando la orden está totalmente despachada o basada en un calendario definido por el cliente. De forma alternativa es posible generar facturas manuales.

### Despacho de los productos

Se generan uno o más despachos basados en la orden de compra de forma automática e inmediata. Es la segunda etapa del ciclo de Venta y corresponde a la clasificación de los productos contenidos en cada uno de los puntos de la orden de compra o nota de pedido. Una vez clasificadas y separados los productos, corresponde la emisión de la documentación respectiva, guía de despacho y facturas, para su posterior entrega al cliente.

## **Bases Legales**

El basamento legal está compuesto por un conjunto de instrumentos que sirven como testimonio referencial al estudio establecido. En esta sección se recogen las principales leyes y reglamentos que definen estrategias para las actividades relacionadas al inventario. A continuación se presenta una serie de artículos que poseen un vínculo al trabajo realizado.

### ***Constitución de la República Bolivariana de Venezuela***

*Carta Magna presentada en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453. Caracas, viernes 24 de marzo de 2.000.*

Presenta en su artículo 112 lo siguiente:

Artículo 112: Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, protección del ambiente u otras de interés social. El estado promoverá la iniciativa privada garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como de la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar, y regular la economía o impulsar el desarrollo integral del país(p.85).

Este artículo hace referencia a la importancia de establecer una actividad

económica dentro de una sociedad, en virtud de los beneficios que le pueda llegar a brindar. Mayormente, las pequeñas empresas creadas por familias son más vulnerables a fracasar por la existencia de grandes entidades a su alrededor, pero en base a este artículo, el estado tendrá la iniciativa de garantizar la estabilidad de las mismas.

### ***Código de Comercio***

*Gaceta N° 475. Extraordinaria del 21 de diciembre de 1.955*

De esta misma forma el Código de Comercio, presenta en sus artículos una serie de obligaciones que deben ser llevadas a cabo por las personas se dedique a la comercialización dentro de la República Bolivariana de Venezuela. Estos artículos mencionan los siguientes deberes:

Artículo 32: Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro de Diario, el libro de Mayor y el de Inventarios.

Podrá llevar, además, todos los libros auxiliares que estimare conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones. (p.10)

Este artículo refleja el deber que tiene toda persona encargada de un negocio, establecimiento o entidad en llevar los libros correspondientes a la contabilidad, sólo en idioma castellano.

El artículo número 33, resalta la importancia de la presentación de los libros de contabilidad ante el Tribunal:

Artículo 33: El libro Diario y el de Inventario no pueden ponerse en uso sin que hayan sido previamente presentados al Tribunal o Registrador Mercantil, en los lugares donde los haya, o al Juez ordinario de la mayor categoría en la localidad donde no existen aquellos funcionarios, a fin de poner en primer folio de libre no de las que tuviere, fechada y firmada por el juez y su secretario o por el registrador mercantil. (p.10)

En análisis a este artículo establecido por la legislación venezolana, los establecimientos deben presentar los libros ante el registrador mercantil previo a realizar los registros de sus operaciones, a fin de que los mismos sean aprobados.

Continuando con la idea anterior, el artículo 35 menciona lo siguiente, específicamente con los libros de inventario:

Artículo 35: Todo comerciante, al comenzar su giro y al fin de cada año, hará en el libro de Inventarios una descripción estimatoria de todos sus bienes, tanto muebles como inmuebles y de todos sus créditos, activos y pasivos, vinculados o no a su comercio. El inventario debe cerrarse con el balance y la cuenta de ganancias y pérdidas; ésta debe demostrar con evidencia y verdad los beneficios obtenidos y las pérdidas sufridas. Se hará mención expresa de las fianzas otorgadas, así como de cualesquiera otras obligaciones contraídas bajo condición suspensiva con anotación de la respectiva contrapartida. Los inventarios serán firmados por todos los interesados en el

establecimiento de comercio que se hallen presentes en su formación. (p.11).

Este artículo establece claramente que a final de cada ejercicio económico, los inventarios deben cerrarse con el balance y la cuenta de ganancias y pérdidas. Al igual, deberán hacer una estimación de la cantidad de bienes que posee la entidad, vinculados o no al comercio.

### ***Reglamento de la ley del Impuesto sobre la Renta***

*Decreto 5.282. Gaceta Oficial. Extraordinario N° 5.662. Septiembre de 2.003.*

Este reglamento de la Ley establece mandatos complementarios sobre el enriquecimiento percibido por los contribuyentes en base a las diversas actividades que estos puedan ejercer, lo cual se puede observar en el artículo 177, que estipula lo siguiente:

Artículo 177: Los contribuyentes, responsables y terceros están obligados a llevar y mantener en el domicilio fiscal o establecimiento a través de medios manuales o magnéticos cuando la Administración Tributaria lo autorice, la siguiente información relativa al registro detallado de entradas y salidas de mercancías de los inventarios, mensuales, por unidades y valores así como, los retiros y autoconsumo de bienes y servicios.

El artículo expresado con anterioridad menciona el deber de presentar a manera detallada cada operación de entrada y salida que se realice con

respecto al inventario de la empresa, ya sea por medios manuales o magnéticos, autorizado por los entes gubernamentales para un buen control y orden en las transacciones que se registran es apropiado llevar al detalle cada operación contable.

### ***Reglamento del Impuesto al valor agregado I.V.A. (1.999)***

El reglamento en sus artículos 13 y 14 se establece lo siguiente:

Artículo 13: Se consideran retirados o desincorporados y sujetos al impuesto los bienes que falten en los inventarios de las empresas, cuya salida no puede ser justificada por el contribuyente, a juicio de la Administración Tributaria.

Cuando se considere la falta de bienes al realizarse los inventarios, se considerará que los mismos han sido vendidos en el periodo de imposición inmediato anterior al de la fecha de comprobación de la omisión...

Artículo 14: Se entenderá justificada la salida del inventario de los bienes gravados faltantes, sólo en las siguientes circunstancias:

1. Cuando es amparada por documentación fehaciente
2. Cuando los faltantes se produzcan por caso fortuito o fuerza mayor.
3. Cuando se verifiquen las pérdidas por fenómenos naturales, biológicos, químicos o físicos, por accidentes de transporte, manipulación o envasamiento que provoquen su inutilización o destrucción en cantidades comprobables por la Administración Tributaria.

Se debe tomar en cuenta que todos aquellos bienes que sean menores a los que se tienen contabilizados y a su vez no se pueda justificar sus salidas, se consideraran retiradas o desincorporadas y estarán sujetas al impuesto.

### **Bases Normativas**

Los procedimientos nacionales e internacionales relacionados con el control interno y en especial de los Inventarios, afecta de manera directa está investigación, puesto que dependiendo de su cumplimiento, se garantizará o no la confiabilidad en cuanto a los objetivos que persigue la organización. A continuación se presentan las normas que sirven de soporte para este trabajo de grado en el estudio sobre la empresa KB Cerámicas, C.A.

#### ***Norma Internacional de Contabilidad N° 2***

El objetivo de esta norma es establecer fundamentos contables para el tratamiento de los inventarios. Además, en esta se expresan términos conceptuales, mediciones, costos, reglas de valuación, sistemas de evaluación, provisiones, presentación contable referidas a los inventarios.

Para efectos de esta investigación y partiendo de las características que presenta el objeto de estudio en la actualidad, sólo se tomará de esta norma lo concerniente al costo de adquisición de los inventarios, ya que la empresa se dedica a la compra y venta de productos cerámicos a nivel nacional, y no a la producción de los mismos.

En relación al costo del inventario la NIC 2 establece lo siguiente:



El costo de adquisición de los inventarios comprenderá el precio de compra, los aranceles de importación y otros impuestos (que no sean recuperables posteriormente de las autoridades fiscales), los transportes, el almacenamiento y otros costos directamente atribuibles a la adquisición de las mercaderías, los materiales o los servicios. Los descuentos comerciales, las rebajas y otras partidas similares se deducirán para determinar el costo de adquisición.

Con respecto a la valoración del inventario el costo se determinará usando los métodos FIFO (primera entrada primera salida) o costo promedio ponderado.

***Declaración de Normas de Auditoría 4 (Informe de Control Interno).***

Tiene como finalidad la evaluación del control interno, a través de la identificación de las debilidades y evaluación de la efectividad de los procesos para así emitir la carta de recomendaciones o informe de control interno.

En principio, el informe hará referencia sobre el control interno contable, es decir, aquel que tiene consecuencias directas sobre el grado de confianza que se puede depositar en los registros contables en los estados financieros. Si en la revisión del proceso se llegaran a evidenciar más deficiencias en otras áreas, estas deberán ser descritas de manera detallada para así poder aplicar los respectivos correctivos.

En vista de que en la empresa no se encuentra un departamento de

auditoría ni el objetivo de esta investigación es realizar un informe de auditoría sino proponer lineamientos, se tomarán en consideración los procedimientos que describe esta norma para analizar el control interno de KB Cerámicas, C.A en el área de inventarios y la parte contable.

### ***Norma Internacional de Auditoría N° 400***

Esta norma internacional de Auditoría tiene como objetivo principal establecer normas y proporcionar lineamientos para obtener una comprensión de los sistemas de contabilidad y de control interno y sobre el riesgo de auditoría y sus componentes: riesgo inherente, riesgo de control y riesgo de detección. En esta investigación se tomó en cuenta el análisis de los riesgos anteriormente mencionados para poder evaluar la situación de la empresa y así en base a los resultados obtenidos hacer propuestas para optimizar los controles existentes en el proceso contable referente al flujo de mercancía.

En esta norma también se hace referencia a los sistemas de contabilidad y de control, que no son más que los controles dirigidos a lograr los objetivos de la organización como por ejemplo, que las transacciones estén debidamente autorizadas antes de ser ejecutadas, las operaciones se registren en el momento oportuno y en las cuentas apropiadas, de igual manera, el personal que tenga acceso a los activos y su registro debe estar previamente autorizado por la administración.

## **Definición de términos**

**Almacén:** Es una unidad de servicio en la estructura organizacional y funcional de una empresa comercial o industrial con objetos de resguardos, custodia, control y abastecimiento de materiales y productos.

**ANSI:** (*American National Standards Institute*) es una organización sin ánimo de lucro que supervisa el desarrollo de estándares para productos, servicios, procesos y sistemas en los Estados Unidos.

**Contabilidad:** Es el conjunto de técnicas que se encargan de comprobar, medir y evaluar el patrimonio de las organizaciones, empresas e individuos, con el fin de servir en la toma de decisiones y control.

**Diagrama de flujo:** Herramienta para representar procedimientos en forma gráfica.

**Efectividad:** Grado en que un programa ha realizado los cambios deseados o logrado sus objetivos mediante el suministro de servicios.

**Formularios:** Documento en físico o digital diseñado con el propósito de que el usuario introduzca datos estructurados

**Gerencia:** Cargo que ocupa el director de la empresa y que tiene entre sus funciones representar la sociedad frente a terceros.

**Inventario físico:** Conteo de todos los materiales en existencia para verificar que la cantidad que está actualmente en los estantes, sea la misma que la cantidad consignada en los registros.

**Organigrama:** Gráficos que indican forma, estructura y función de los elementos que forman una empresa.

**Pymes:** Se trata de la empresa mercantil, industrial o de otro tipo que tiene un número reducido de trabajadores y que registra ingresos moderados.

**Segregación de funciones:** Es una de las principales actividades de control interno destinada a prevenir o reducir el riesgo de errores o irregularidades, y en especial el fraude interno en las organizaciones.

**Seguridad Razonable:** Es un nivel de seguridad alto, pero no absoluto.

**Stock:** Son recursos ociosos que tienen un valor económico y que están pendientes de ser vendidos o trabajadores en el proceso productivo.

**Costo de oportunidad:** Concepto económico que permite nombrar al valor de la mejor opción que no se concreta o al costo de una inversión que se realiza con recursos propios y que hace que no se materialicen otras inversiones posibles.

### **CA PITULO III**

## **MARCO METODOLÓGICO**

En toda investigación se hace necesario que el objeto de estudio se someta a pruebas y evidencias, al respecto Ballestrini M. (2004.) destaca:

El “marco metodológico se alude al conjunto de procedimientos lógicos, técnicos–operacionales que envuelven a los procesos de investigación con el propósito de descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos desde los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados”. (p. 105).

De acuerdo a esto, en este capítulo se desarrollara el tipo de investigación a realizar, tipo de estudio, diseño de la investigación, unidades de estudio, población y muestra, técnicas e instrumentos para la recolección de datos.

### **Tipo de Investigación**

Al momento de resolver un problema de forma científica en cada objeto de estudio, es necesario tener un conocimiento detallado de los posibles tipos de investigación que se pueden aplicar. Este conocimiento hace posible evitar equivocaciones en la elección del método adecuado para un procedimiento específico.

Con respecto al tipo de investigación, Hurtado de Barrera J. (2003) hace referencia a lo siguiente:

Son las directrices que permiten lograr el objetivo de la investigación que a través del siguiente cuadro se hará la demostración:

**Cuadro Nro. 01:** Tipos de Investigación.

Niveles	Objetivo General	Tipos de Investigación
Perceptual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diagnosticar</li> <li>• Identificar</li> <li>• Conocer</li> </ul>	Descriptiva
Aprehensivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinar</li> <li>• Comparar</li> <li>• Explicar</li> <li>• Analizar</li> </ul>	Comparativa Explicativa Analítica
Comprensivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseñar</li> <li>• Crear</li> <li>• Elaborar</li> <li>• Proponer</li> </ul>	Proyectiva o Proyecto factible
Integrativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar</li> </ul>	Evaluativa

**Fuente:** Hurtado de Barrera J. 2003.

Atendiendo a lo anteriormente expuesto, este estudio asumió los criterios que guían a un tipo de investigación de campo descriptiva, con modalidad de proyecto factible ya que consiste en la descripción, interpretación, entendimiento de los hechos que afectan a la empresa referente al tema en cuestión y la propuesta de lineamientos de control interno para su posible solución. El investigador se involucra de una manera imparcial en el

ambiente en que residen las personas y las fuentes consultadas, de las cuales se recopiló los datos más importantes estudiados y analizados.

En el mismo orden de ideas, la investigación descriptiva se define según acotaciones de Arias, F. (2006:24) “La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”. Así como también estará presentado bajo la modalidad de proyecto factible, puesto que el trabajo está orientado a realización de una Propuesta de lineamientos de control interno que permitan la optimización del proceso contable en el flujo de mercancía de la empresa familiar caso KB Cerámicas, C.A. que proporcione solución a las fallas observadas por los investigadores.

### **Diseño de la Investigación**

El autor Arias (2004:26), señala lo siguiente: “El diseño de investigación es la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado”. Tomando en cuenta la naturaleza de la investigación, ésta se fundamentó en un diseño de campo, ya que la información fue recabada dirigiéndose a la empresa objeto de estudio rectamente de las unidades de estudio involucradas con la problemática planteada.

### **Unidades de Estudio**

Las unidades de estudio de la presente investigación están representadas por los trabajadores de la empresa KB Cerámicas, C.A. pertenecientes al área de contabilidad, encargados de llevar los registros contables inherentes a los movimientos del inventario que permiten mantener operativa a la

organización así como también al personal de almacén quienes controlan las entradas y salidas de la mercancía dentro de la organización.

### ***Población o Universo***

La estadística es un instrumento que concede una apropiada planificación, recolección de información, procesamiento y análisis de datos. Según, Rodríguez, E (2005:34): “La población es el número de mediciones que se pueden efectuar sobre una característica común de un grupo de seres y objetos”. La población; factor de suma importancia en el proceso de investigación, está conformada por la totalidad de las personas que operan en el área de almacén, las que integran al departamento de contabilidad y al departamento administrativo, obteniendo una cantidad que asciende a un número de diez personas. En este estudio, no se implementará el uso de muestras estadísticas debido a que la población es de naturaleza finita.

A continuación se presenta la distribución de la población que se tomó como objeto de estudio correspondiente al personal de la empresa KB Cerámicas, C.A.:

**Cuadro Nro. 02.** Población de la Empresa KB Cerámicas, C.A.

<b>Cargo.</b>	<b>Cantidad.</b>
Personal Departamento de Contabilidad.	2
Personal Departamento de Administración.	6
Personal de almacén.	2
<b>Total.</b>	<b>10</b>

**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.



## **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

Para llevar a cabo un análisis completo de los datos que se recolectaron en este estudio, se hizo imprescindible apoyarse en la investigación de carácter documental haciendo uso de datos primarios, para fijar los parámetros dentro de los cuales se elaboró la propuesta. Con respecto a la selección de técnicas e instrumentos de recolección de datos Hurtado, J (2000:164), señala que “implica determinar por cuales medios o procedimientos el investigador obtendrá la información necesaria para alcanzar los objetivos de la investigación”.

En el proceso de investigación no basta con seleccionar técnicas eficaces y construir adecuadamente instrumentos para obtener información; es necesario emplearlos correctamente. En este proceso se va a establecer una determinada relación entre los sujetos y el objeto de estudio, la que a su vez influirán en cómo se aplican las técnicas e instrumentos a utilizar. Para recabar la información apropiada sobre el estudio y responder las interrogantes formuladas en correspondencia con los objetivos y el diseño de la investigación, se seleccionaron técnicas e instrumentos que están vinculados a lo que se quieren alcanzar.

### ***Validez y Confiabilidad del instrumento***

Este estudio se abordó bajo la confiabilidad del instrumento y la validez como medio inherente a la investigación para otorgarle a los instrumentos y a la información obtenida, exactitud y consistencia necesarias para efectuar las generalizaciones de los hallazgos, derivadas del análisis de los resultados en estudio sin manipular el fenómeno de interés. En consecuencia, lo que se quiere lograr es garantizar la confiabilidad, validez y consistencia de la

información y de los resultados obtenidos para obtener una mayor aproximación de la realidad estudiada.

El instrumento construido será validado a través de juicio de expertos, el cual según Silva, J (2008):

Consiste en consultar a tres, cinco, siete (siempre un número impar) expertos con experiencia en el tema que se estudia y en metodología de la investigación, a quienes se les suministre un ejemplar del instrumento, la tabla de operacionalización de variables y una matriz de análisis del instrumento donde vaciarán sus observaciones a cada reactivo y se anotarán las sugerencias que consideren pertinentes. Con estos valiosos soportes, el investigador efectúa las correcciones al instrumento en los casos que considere necesario. (p 115).

En este estudio la validez estuvo representada por expertos del área de auditoría y entorno, los cuales evaluaron el instrumento de recolección de datos para verificar si el mismo se encontraba redactado de manera adecuada y mantenía coherencia con el tema, lo cual garantiza la credibilidad de la información.

#### Confiabilidad del instrumento

Según Silva, J (2008:116), “La confiabilidad se refiere a la estabilidad, consistencia y exactitud de los resultados; es decir, que los datos obtenidos por el instrumento sean similares sí se vuelven a aplicar sobre las mismas muestras en igualdad de condiciones”. Por tal motivo, en esta investigación buscando obtener resultados confiables y consistentes el cuestionario que

aborda todas las interrogantes necesarias para dar base a este trabajo es aplicado a varios trabajadores de la empresa KB Cerámicas, C.A. tanto del área de contabilidad como en el área de almacén

Hernández, Fernández y Baptista, (2006: 439) plantean que los procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición son muchos y que todos como denominador común usan fórmulas que permiten calcular el coeficiente de confiabilidad explican que el coeficiente alfa, “trabaja con variables de intervalos o de razón KR-20 con ítems dicotómicos”. Para el cálculo de confiabilidad fue utilizado el indicador denominado anteriormente, el cual queda expresado mediante la siguiente fórmula:

$$KR - 20 = \frac{N}{N - 1} \left[ \frac{Vt - \sum p * q}{Vt} \right]$$

En donde:

KR-20= Coeficiente de confiabilidad.

N= Número de ítems que contiene el instrumento

Vt= Varianza total de la prueba.

Σ pq= Sumatoria de la varianza individual de los ítems.

**Cuadro N° 03.** Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad.

Rangos	Coeficiente Alfa
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 – 0,80	Alta
0,41 – 0,60	Moderada
0,21 – 0,40	Baja
0,01 – 0,20	Muy Baja

**Fuente:** Barreno, Farías y Soto 2013

Para calcular la confiabilidad por el método K-R20 del cuestionario dirigido a los trabajadores, se procedió a realizar lo siguiente: En primer lugar, para cada ítem se calculó p, que es la proporción de sujetos que respondieron positivamente (Si) un ítem sobre el total de sujetos; luego, se calculó q, que es igual a 1-p; se multiplicó pq; y finalmente se sumaron todos los valores de pq. El resultado obtenido fue la sumatoria de la varianza individual de los ítems, es decir,  $\Sigma pq$ ; en segundo lugar, se calculó la varianza total de los ítems respondidos positivamente ( $V_t$ ); y, en tercer lugar, se aplicó la fórmula correspondiente.

$$KR - 20 = \frac{20}{19} \left[ \frac{13,82 - 1,64}{13,82} \right] \quad KR - 20 = 0,928$$

Para el caso en estudio arrojó un resultado, en la escala de 0,928; concluyéndose que la confiabilidad del instrumento es muy alta desde el punto de vista estadístico, presentando consistencia interna.

### ***Técnicas de Recolección de Datos***

Para la obtención de información efectiva se debe utilizar técnicas confiables, permitiendo tener la certeza de que se medirán todos los factores de las variables para así obtener resultados sólidos. La técnica que se empleará para la obtención de datos e información es la encuesta, la cual va a permitir conocer la realidad de la empresa en estudio. Confirmado por el escritor Galindo, L (2003), “La encuesta ha demostrado ser útil en una gran variedad de campos, ya que permite contrastar resultados de manera directa”. Se selecciona esta técnica porque es la más adecuada para llevar a cabo la investigación.

### ***Instrumento de Recolección de Datos***

Según Hurtado, J (2006) “Los instrumentos representan la herramienta con la cual se va a recoger, codificar la información”. En búsqueda de buenas herramientas para ejecutar el proceso de recolección, se utilizó el cuestionario de opciones dicotómicas, donde se expresó una serie de preguntas racionales, ordenadas en forma coherente, en un lenguaje sencillo y comprensible; permitiendo la obtención de información, que procesada y analizada proporcione conocimientos relacionados con el problema estudiado.

### ***Análisis de datos***

Una vez recolectada la información referente al objeto de estudio planteado a través de la técnica e instrumento anteriormente señalado se procesó la data obtenida que permitió dar respuesta al desarrollo de esta investigación. La presentación de los datos demanda una organización que facilite la comprensión de los resultados, en este caso se hizo uso del recurso de gráficas para concretar la información generada por esta investigación. En función de ello, es preciso definir el análisis y, al respecto se menciona a Balestrini (2001), que acota:

El análisis implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogantes de la investigación. Este proceso tiene como fin último, el de reducir los datos de una manera comprensible, para poder interpretarlos, y poner a prueba algunas relaciones de los problemas estudiados. (p.169).

Por consiguiente lo que se busca en este apartado es organizar y clasificar el material recogido desde los diferentes puntos de vista e interpretarlos hasta que pueda optarse por el más preciso y convencional. El análisis permitirá sintetizar los datos para una mayor comprensión. En cuanto a la representación gráfica, conviene mencionar que la misma se efectuó a través de gráficos de torta mostrando de esta manera la información cuantitativa como resultado del proceso de recolección de los datos. La interpretación de los resultados va, a depender de las características de los datos recabados y para esto se emplea el análisis cuantitativo. Con el fin de lograr los objetivos planteados al inicio de esta tesis, se vació la información obtenida mediante los cuestionarios aplicados para su análisis e interpretación.

## **CAPITULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

En este capítulo se analizan y describen los resultados obtenidos de la investigación realizada a la muestra de trabajadores de la empresa KB Cerámicas, C.A. comprendidos entre el departamento de contabilidad y el personal del área de almacén con relación al flujo de mercancía, con el fin de conocer cómo se maneja este proceso y los correctivos que mediante este estudio se aplicarían para lograr un mejor funcionamiento dentro de esta organización.

Continuando con lo anteriormente dicho, Eyssautier, M (2006), sostiene lo siguiente:

El análisis e interpretación de los resultados Es la síntesis de la información recopilada que se traducirá en conclusiones que deberán ser enunciadas con mucha precisión, es decir, deberán tener una interpretación científica y un alto nivel de abstracción y generalización. (p.255).

Después de haber recolectado la información detallada en los cuestionarios que fueron aplicados a los trabajadores, los datos se tabularon y se analizaron, obteniendo los resultados que los encuestados proporcionaron al grupo investigador acerca de las funciones que se realizan. A continuación se presenta dicha información para dar base a los objetivos planteados en este trabajo.

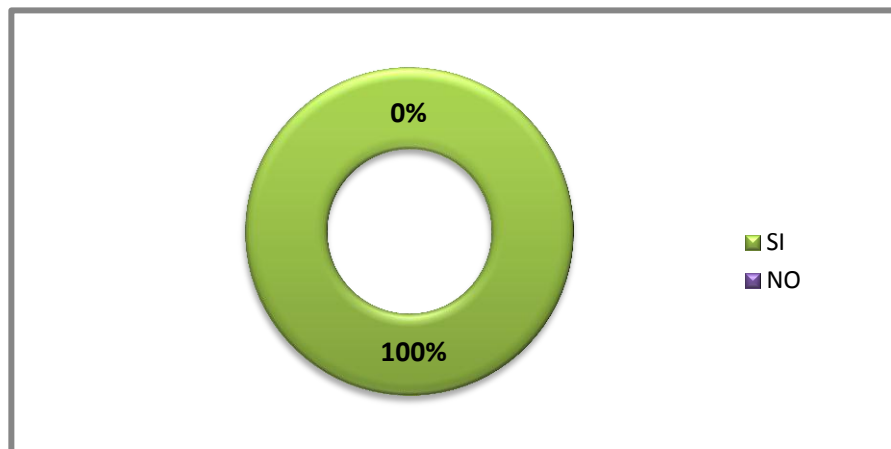
**Situación actual de los procesos referidos al flujo de mercancía llevados a cabo por la empresa KB Cerámicas, C.A.**

**Ítem N° 01:** ¿El departamento de contabilidad mantiene registros de inventarios que detallen las cantidades, ubicación, mínimo, máximo, costo unitario y el valor total en bolívares?

**Cuadro N° 01.** Registro de los inventarios en la contabilidad.

Opción	Encuestados	Porcentaje
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.



**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.

**Gráfico N° 01.** Registro de los inventarios en la contabilidad.

Los encuestados afirman que se sostiene un registro contable donde refleja en detalle las especificaciones del producto. Esto beneficia a la empresa, ya que en cualquier momento puede verificar en el sistema el stock



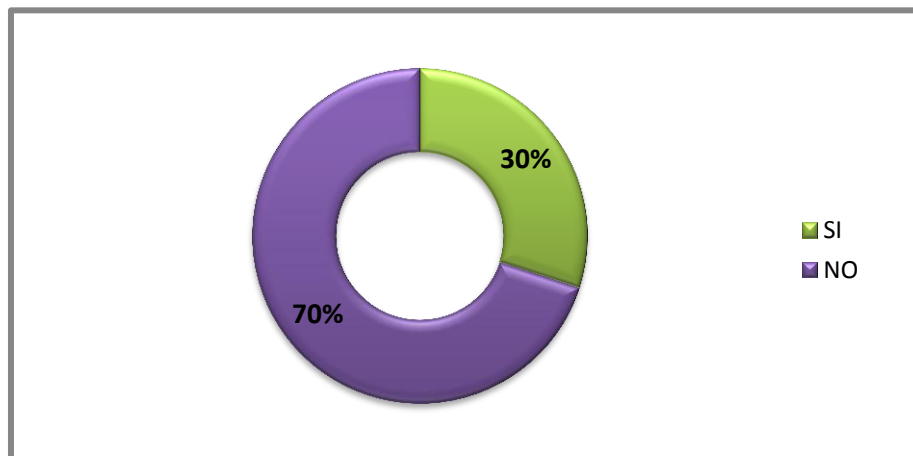
disponible y realizar compras necesarias para mantener equilibrado el nivel de inventario y así satisfacer los pedidos que realizan los clientes.

**Ítem N° 02:** ¿Existe un acondicionamiento físico de los almacenes que facilite los recuentos, brinde una protección adecuada y un cómodo manejo del inventario de mercancía?

**Cuadro N° 02.** Acondicionamiento físico de los almacenes.

Opción	Encuestados	Porcentaje
SI	3	30%
NO	7	70%
TOTAL	10	100%

**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.



**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.

**Gráfico N° 02.** Acondicionamiento físico de los almacenes.

Es importante resaltar que para la realización de actividades de calidad se necesita un ambiente adecuado donde el personal se desenvuelva en el área

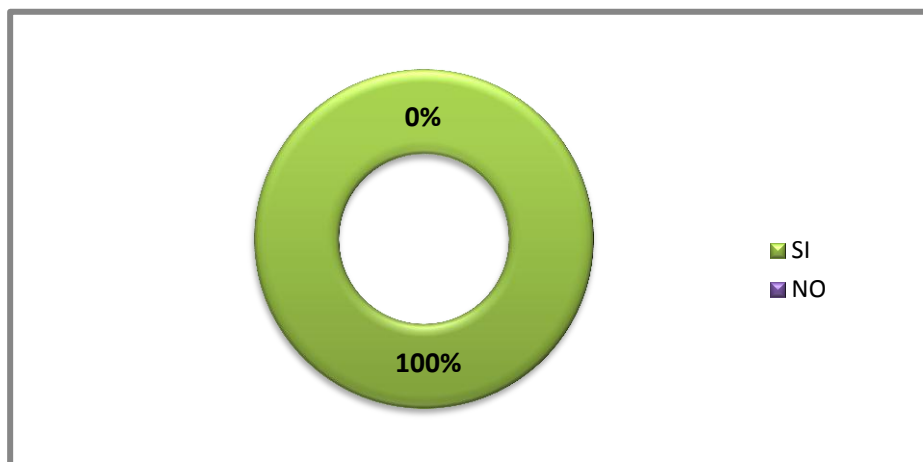
sin inconvenientes, se agilice el proceso de ubicación y entrega de pedidos al cliente e conveniente que la mercancía tenga un resguardo apropiado y así evitar el deterioro, pérdidas por daños o hurto de los productos.

**Ítem N° 03:** ¿Cuenta la compañía con sistemas de registros que permitan generar reportes auxiliares de inventarios que detallen las existencias al cierre de cada periodo?

**Cuadro N° 03.** Sistema de procesamiento electrónico.

Opción	Encuestados	Porcentaje
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.



**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.

**Gráfico N° 03.** Sistema de procesamiento electrónico.

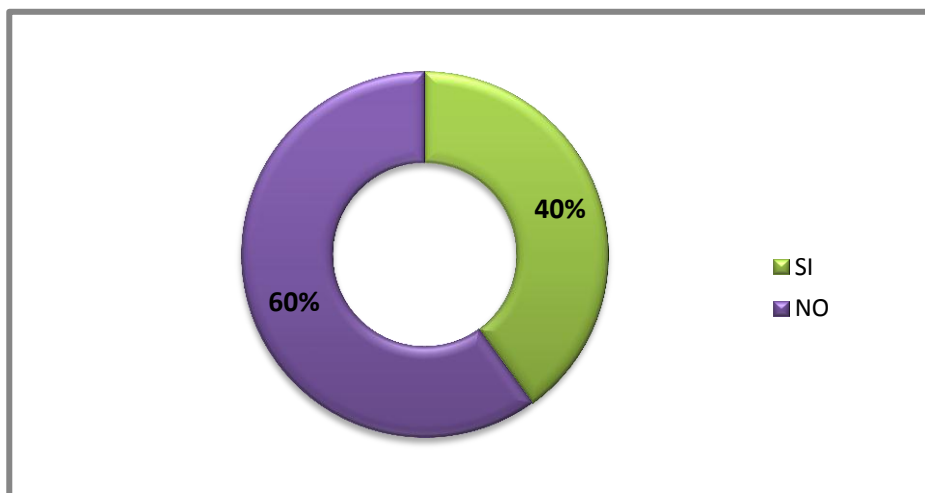
Es importante destacar el resultado obtenido en este ítem, pues la totalidad de los encuestados afirmaron que existe un sistema de registro que genera un auxiliar de inventario, pero se debe indicar que si existen operaciones que son omitidas ó mal registradas pueden verse afectados los saldos totales del mayor auxiliar.

**Ítem N° 04:** ¿Se comparan los totales de las cantidades facturadas con respecto a las cantidades despachadas?

**Cuadro N° 04.** Verificación de documentos versus cantidades vendidas.

Opción	Encuestados	Porcentaje
SI	6	60%
NO	4	40%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.



**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.

**Gráfico N° 04.** Verificación de documentos versus cantidades vendidas.

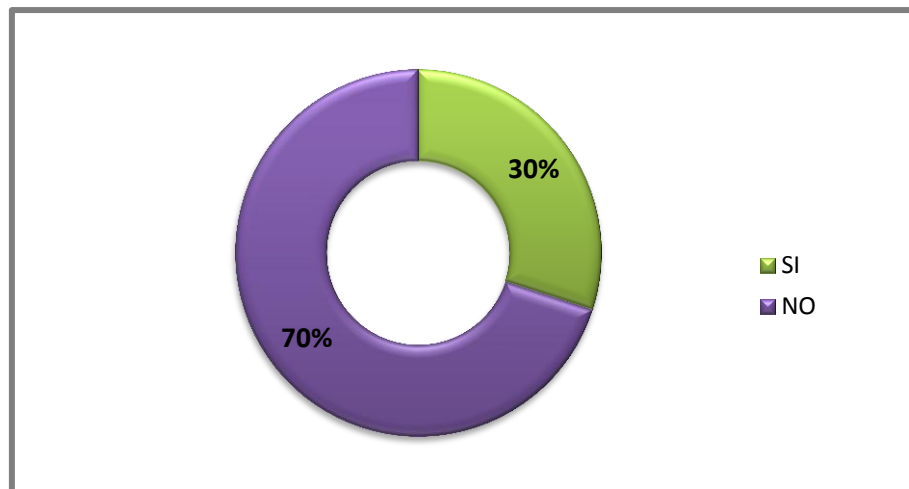
Se observa que una parte considerable del personal, no ejerce la labor de verificar los productos facturados, con las cantidades despachadas, omitiendo cotejar la factura con la nota de despacho y el físico de la mercancía. Esto puede conducir a entregas de productos erròneas, originando diferencias entre los reportes emitidos por el sistema con respecto a la existencia de inventario.

**Ítem N° 05:** ¿Todos los documentos elaborados por movimientos de existencias están firmados por la persona que entrega y por la que recibe?

**Cuadro N° 05.** Documentos debidamente firmados.

Opción	Encuestados	Porcentaje
SI	3	30%
NO	7	70%
TOTAL	10	100%

**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.



**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.

**Gráfico N° 05.** Documentos debidamente firmados.

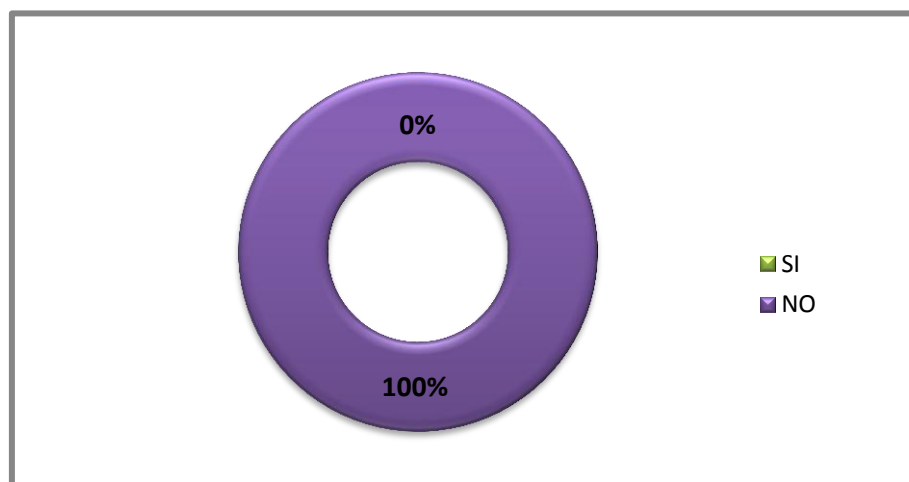
En virtud al resultado de este ítem, se destaca que esta medida no es aplicada por la persona que despacha la mercancía, así mismo el trabajador que recibe los pedidos no firma los documentos correspondientes, es decir no queda evidencia de cual persona realizó determinada actividad, para que al momento de surgir un eventual suceso pueda comunicarse con la persona indicada.

**Ítem N° 06:** ¿Se prepara la factura con varias copias en el momento en que se recibe el pedido del cliente?

**Cuadro N° 06.** Distribución de la factura de venta y copias.

Opción	Encuestados	Porcentaje
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.



**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.

**Gráfico N° 06.** Distribución de la factura de venta y copias.

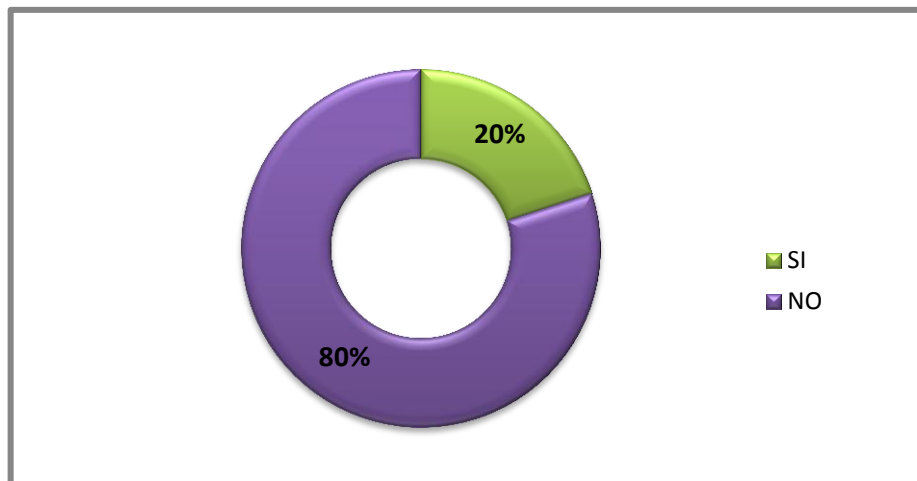
La mayoría de los encuestados reconocen que no se emite la cantidad de copias adecuadas para el proceso de venta de mercancía, ya que de dicho documento se genera una sola copia, donde la original es entregada al cliente y la copia es enviada al departamento de contabilidad, dejando sin un soporte de la misma al personal encargado del almacén para realizar el proceso de verificación de la mercancía que se entrega al cliente.

**Ítem N° 07:** ¿Son registrados en el periodo correspondiente la compra de mercancías?

**Cuadro N° 07.** Verificación de documentos.

Opción	Encuestados	Porcentaje
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%

**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.



**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.

**Gráfico N° 07.** Verificación de documentos.

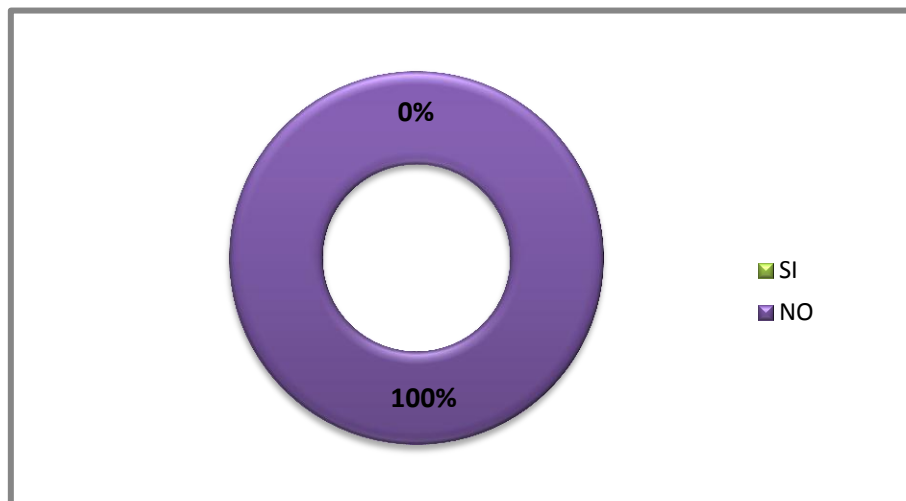
En este ítem se pudo conocer que el registro por la mercancía adquirida no se realiza en el momento en que ocurre la operación, pudiendo ocasionar errores u omisiones que afecten los estados financieros.

**Ítem N° 08:** ¿Considera que existen revisiones periódicas para eliminar de los inventarios mercancías obsoletas o de poco movimiento?

**Cuadro N° 08.** Revisiones periódicas para eliminar de mercancía obsoleta.

Opción	Encuestados	Porcentaje
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.



**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.

**Gráfico N° 08.** Revisiones periódicas para eliminar de mercancía obsoleta.

En función a la respuesta ofrecida por el personal encuestado, se determinó que no se realiza este procedimiento, lo cual ocasiona que existan

en el depósito mercancías obsoletas que ocupa espacio, generando costos por almacenamiento impidiendo la fluidez de labores de los trabajadores.

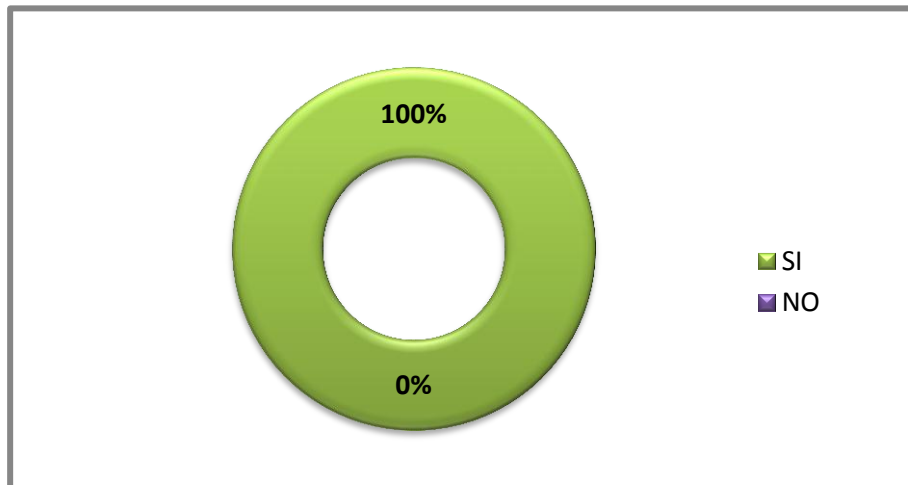
**Debilidades del control interno que limitan la capacidad de un desarrollo efectivo de los procesos relacionados con el inventario de mercancía.**

**Ítem N° 09:** ¿Los almacenistas son los únicos responsables de todas las existencias de mercancía?

**Cuadro N° 09.** Responsabilidad de la mercancía existente.

Opción	Encuestados	Porcentaje
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.



**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.

**Gráfico N° 09.** Responsabilidad de la mercancía existente.



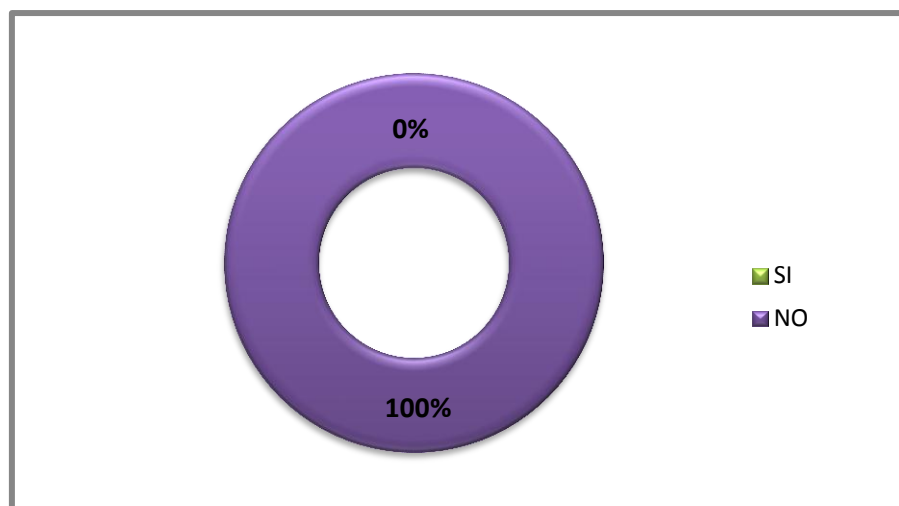
La responsabilidad sobre el cuidado de la mercancía recae netamente en los trabajadores del área. Esto genera cierto grado de seguridad, pero es recomendable que la gerencia realice un seguimiento para corregir y prevenir las irregularidades que se originan en el ciclo normal de las operaciones. De igual manera, el departamento de contabilidad debe garantizar el resguardo de estos activos, para proporcionar información financiera confiable.

**Ítem N° 10:** ¿La toma física de inventario es supervisada por el jefe del departamento de contabilidad?

**Cuadro N° 10.** Supervisión del jefe de departamento de contabilidad.

Opción	Encuestados	Porcentaje
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.



**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.

**Gráfico N° 10.** Supervisión del jefe del departamento de contabilidad.

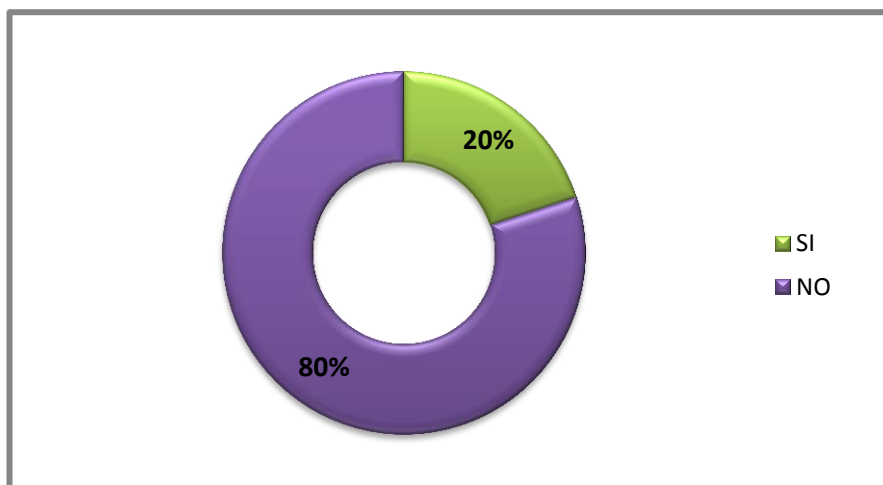
El inventario de mercancía no es supervisado por el jefe del departamento de contabilidad que valide la información obtenida en el proceso. La inspección por parte de esta persona otorga a los resultados seguridad razonable sobre las cifras obtenidas, en la cual la gerencia puede basarse para tomar decisiones. Además con su presencia se puede detectar riesgos, o de lo contrario implementar controles para contrarrestarlos.

**Ítem N° 11:** ¿Usted se siente involucrado y es concientizado con charlas sobre el control de los productos?

**Cuadro N° 11.** Inclusión del personal sobre el control de los productos.

Opción	Encuestados	Porcentaje
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%

**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.



**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.

**Gráfico N° 11.** Inclusión del personal sobre el control de los productos.

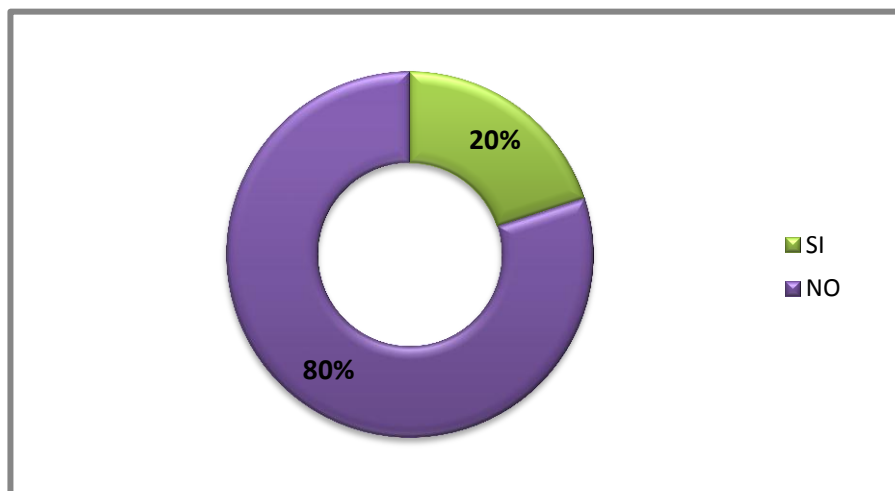
Los trabajadores no son concientizados a través de capacitaciones o cursos que amplíen sus conocimientos respecto a como se deben realizar los procesos en el área, por lo tanto no obtienen la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones

**Ítem N° 12:** ¿Mantiene la Empresa adecuados sistemas de identificación de los diferentes productos que conserva en el stock?

**Cuadro N° 12.** Sistemas de identificación de inventarios.

Opción	Encuestados	Porcentaje
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%

**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.



**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.

**Gráfico N° 12.** Sistemas de identificación de inventarios.

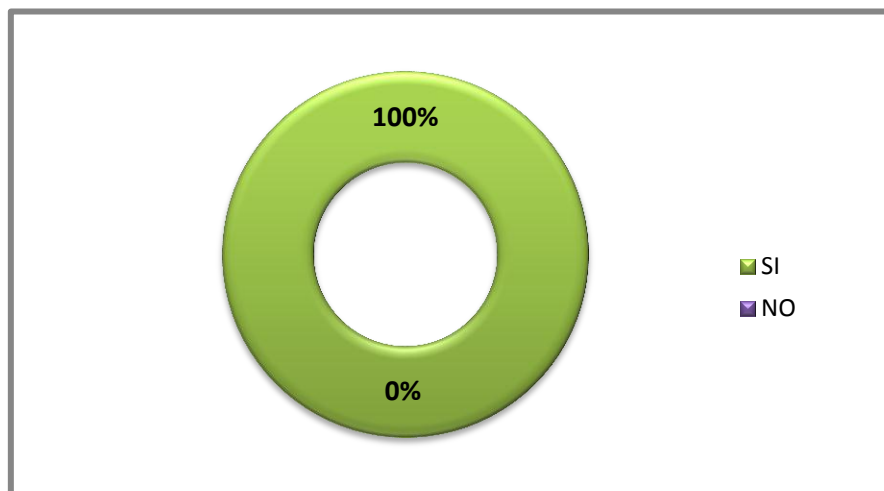
De este ítem se obtuvo que la mayoría de los productos encontrados en el almacén no poseen ningún tipo de identificación, dificultando los procesos de búsqueda de mercancía a los trabajadores, retrasando los pedidos, es decir, afectando el ciclo de las operaciones.

**Ítem N° 13:** ¿Las facturas utilizadas en el proceso de ventas de la mercancía son enumeradas consecutivamente?

**Cuadro N° 13.** Numeración consecutiva de los documentos.

Opción	Encuestados	Porcentaje
SI	10	100%
NO	0	0%
TOTAL	10	100%

**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.



**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.

**Gráfico N° 13.** Numeración consecutiva de los documentos.

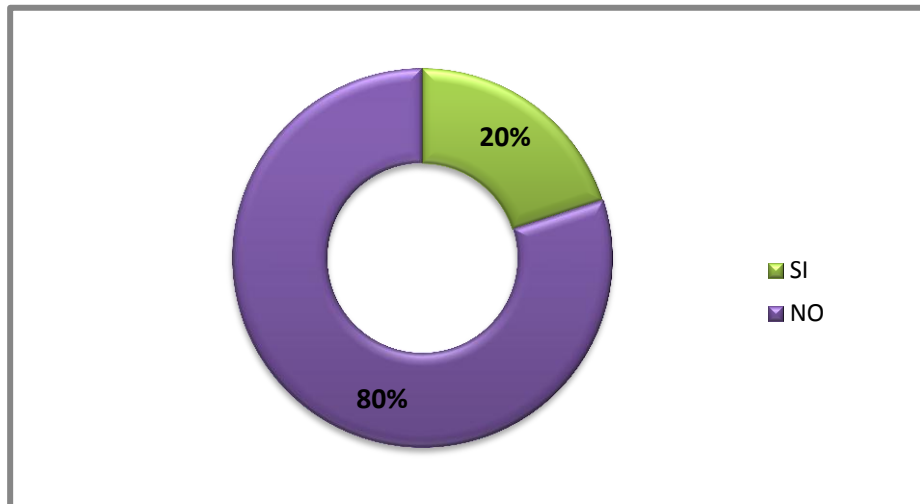
Mediante este ítem se pudo conocer que las facturas utilizadas para llevar a cabo el proceso de venta, poseen una numeración consecutiva que impide la doble documentación, cumpliendo así con lo establecido por reglamentos vigentes del SENIAT y cumpliendo con las disposiciones de la providencia N°0071 que establece los requisitos que debe poseer una factura.

**Ítem N° 14:** ¿La mercancía es despachada después de haberse emitido una autorización por parte del personal encargado de aprobar las órdenes de venta?

**Cuadro N° 14.** Autorización de despacho.

Opción	Encuestados	Porcentaje
SI	2	20%
NO	8	80%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.



**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.

**Gráfico N° 14.** Autorización de despacho.

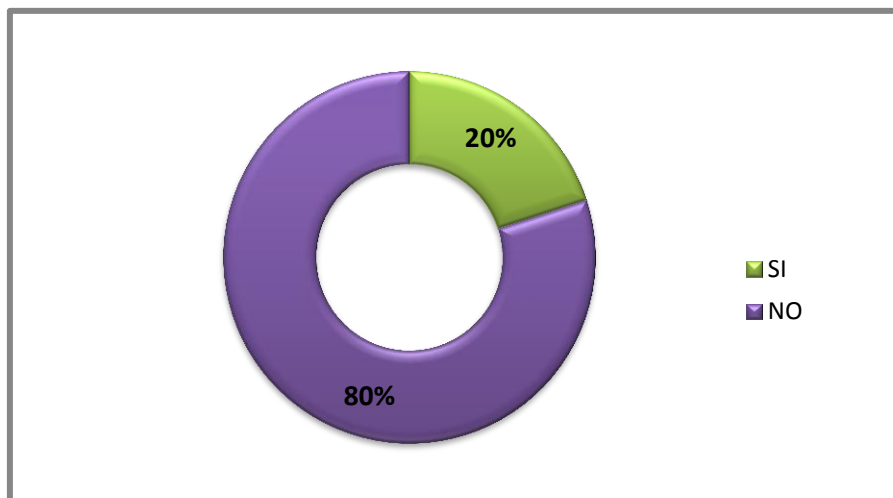
Se evidencia que en su mayoría, se le da salida del almacén a una mercancía que no se encuentra previamente autorizada, generando una debilidad en controles y posibles fugas de inventario que pueden pasar inadvertidas.

**Ítem N° 15:** ¿Al momento de comprar mercancía, se compara las cantidades recibidas, con la factura enviadas por el proveedor y la respectiva orden de compra?

**Cuadro N° 15.** Comparación de mercancía comprada y documentos respectivos.

Opción	Encuestados	Porcentaje
SI	2	20%
NO	8	80%
TOTAL	10	100%

**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.



**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.

**Gráfico N° 15.** Comparación de mercancía comprada y sus documentos.

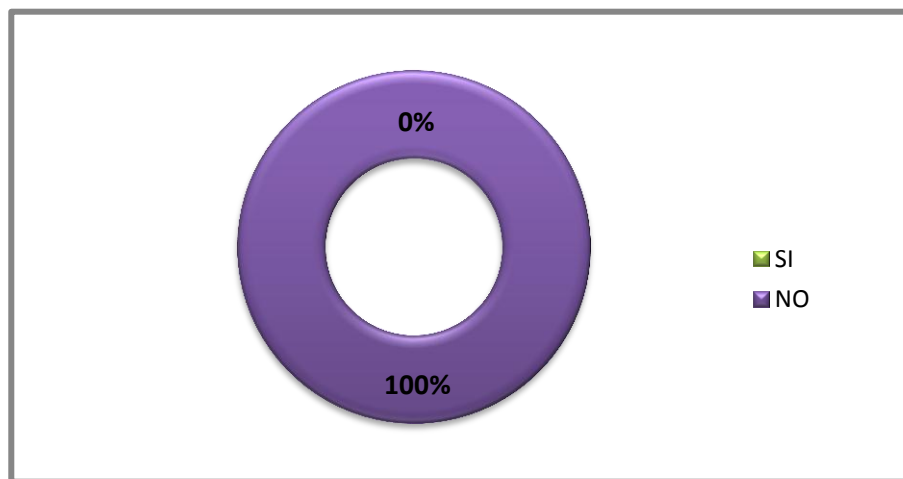
Los trabajadores en escasas ocasiones verifican las especificaciones de la mercancía que reciben con la orden de compra y la factura emitida por el proveedor. Esto puede dar origen a que se reciban inventarios incompletos o dañados.

**Ítem N° 16:** ¿Existen lineamientos por escrito que conste la manera de realizar las actividades que se debe mantener en el área de inventario?

**Cuadro N° 16.** Lineamientos para actividades en el inventario.

Opción	Encuestados	Porcentaje
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.



**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.

**Gráfico N° 16.** Lineamientos para actividades en el inventario.

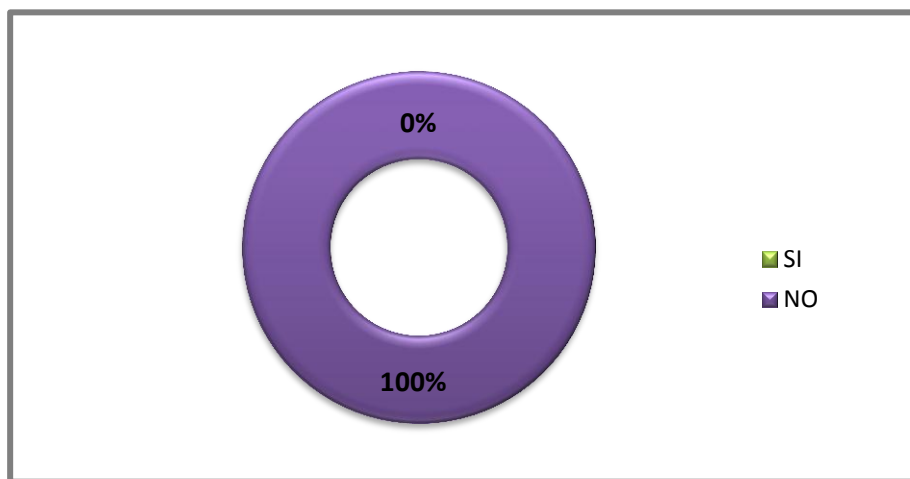
Los resultados obtenidos reflejan la ausencia de lineamientos por parte de la entidad que describan en qué forma se deben ejecutar las actividades a desarrollarse en el proceso de flujo de inventario de mercancía.

**Ítem N° 17:** ¿Si existiesen dichos lineamientos expresados en el ítem anterior, usted los cumple a cabalidad?

**Cuadro N° 17.** Cumplimiento de los lineamientos para el desarrollo de actividades en el área de inventario.

Opción	Encuestados	Porcentaje
SI	0	0%
NO	10	100%
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.



**Fuente:** Barreno, Farías, Soto. 2013.

**Gráfico N°17.** Cumplimiento de los lineamientos para el desarrollo de actividades en el área de inventario.



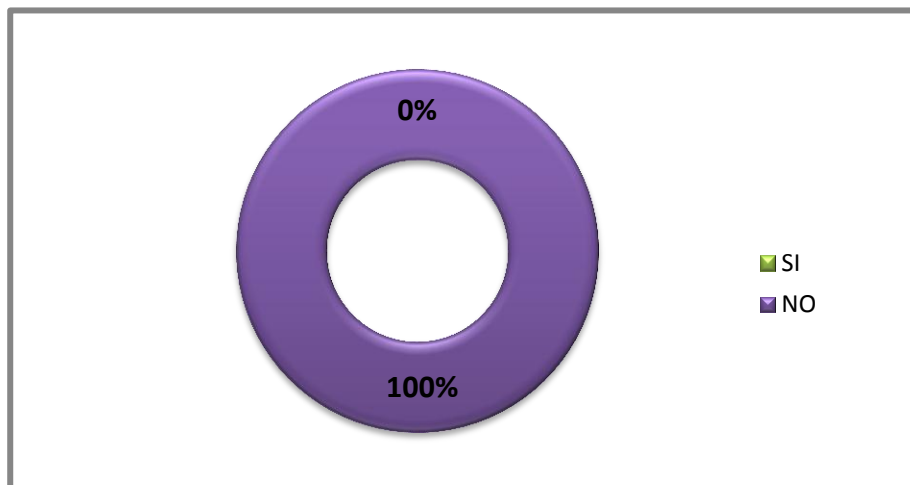
La totalidad de los encuestados mencionaron no cumplir con lineamientos de desarrollo de actividades, en el área de inventario, debido a que tales guías no existen en la entidad, ocasionando de fallas en el flujo de mercancía de esta organización.

**Ítem N° 18:** ¿Considera usted que los procedimientos actuales para realizar el control de los inventarios de las existencias de los productos son los más óptimos?

**Cuadro N° 18.** Procedimientos de control en el área de inventario.

Opción	Encuestados	Porcentaje
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.



**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.

**Gráfico N°18.** Procedimientos de control en el área de inventario.

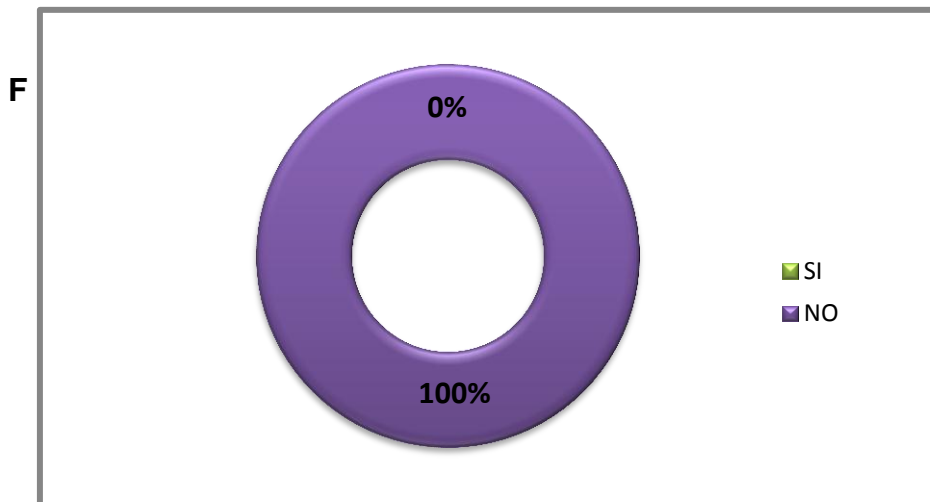
Se evidencia que los procedimientos establecidos por la empresa no cumplen con los niveles de eficiencia esperados, estos no proporcionan la suficiente confiabilidad para el alcance los objetivos, además no se lleva a cabo la supervisión sobre los métodos desarrollados haciendo aún más ineficiente estos controles.

**Ítem N° 19:** ¿Son evaluados los riesgos inherentes al proceso de inventario y son controlados a tiempo?

**Cuadro N° 19.** Evaluación de riesgos inherentes.

Opción	Encuestados	Porcentaje
SI	0	0%
NO	10	100%
TOTAL	10	100%

**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.



**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.

**Gráfico N°19.** Evaluación de riesgos inherentes.

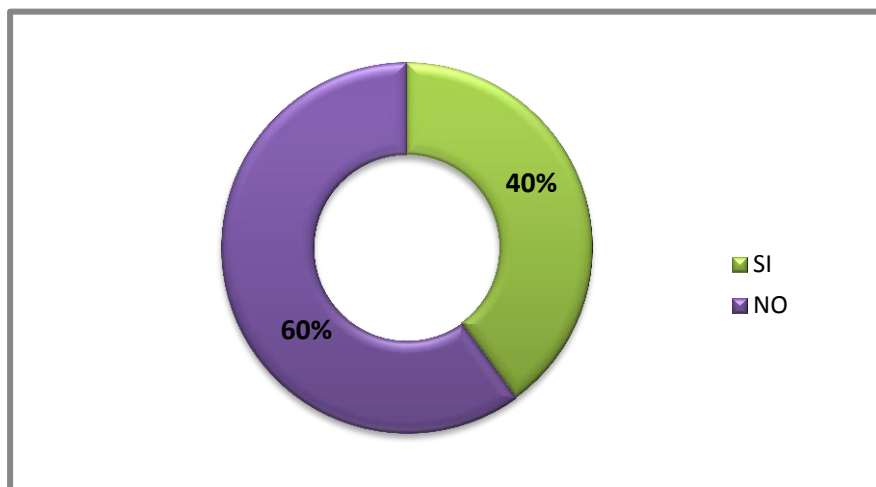
Por medio de las respuestas obtenidas, se observa que las fallas que rodean el flujo de mercancía no son atendidas a tiempo, esto debido a que no se realizan seguimientos continuos de los procesos y por tanto no se aplican las correcciones pertinentes.

**Ítem N° 20:** ¿Existe una adecuada segregación de funciones dentro del área de almacén?

**Cuadro N° 20.** Segregación de Funciones dentro de almacén.

Opción	Encuestados	Porcentaje
SI	4	40%
NO	6	60%
TOTAL	10	100%

**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.



**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.

**Gráfico N° 20.** Segregación de Funciones dentro de almacén.

Los resultados obtenidos, indican que no existe una adecuada segregación de funciones dentro del área de almacén, es decir no está descrita la manera en que se debe realizar cada tarea, en cuanto a quién empaca o quién debe asegurarse de despachar las cantidades correctas o su autorización.

## **CAPITULO V**

### **PROPUESTA**

Proponer lineamientos de control interno que permitan la optimización de los procesos contables en el flujo de mercancía de la empresa familiar KB Cerámicas, C.A.

#### **Descripción de la propuesta**

Actualmente, KB Cerámicas, C.A. posee procedimientos poco efectivos en el área de inventarios. A pesar de que la empresa cuenta con un sistema de información integrado que acumula toda la información generada en las operaciones de inventarios de mercancía, en el estudio se evidenció que el personal no está debidamente capacitado sobre las funciones del sistema, dejando sin uso parte de éstas que servirían para mantener información actualizada sobre diferentes operaciones que afectan el inventario.

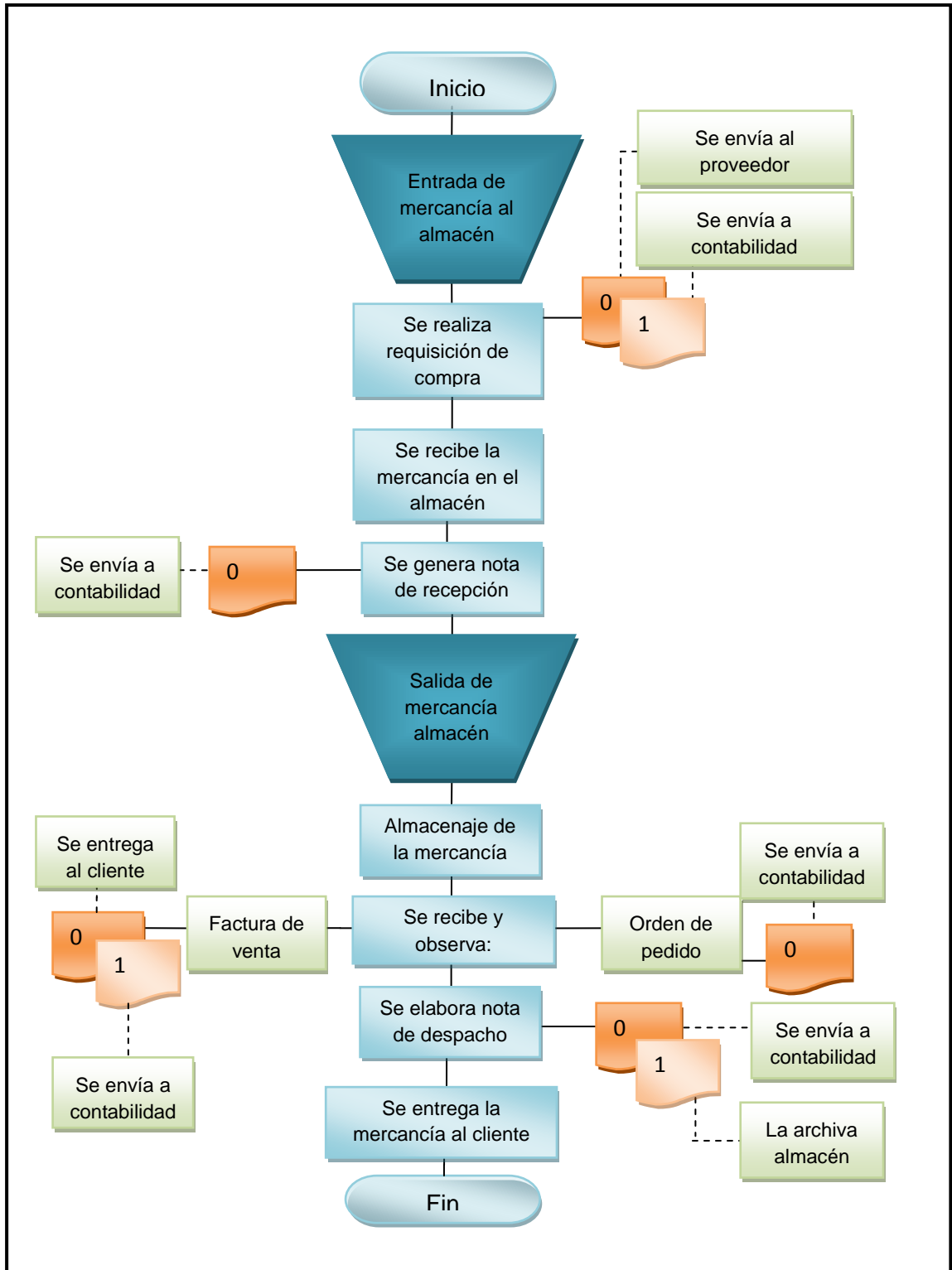
Adicionalmente, el sistema no está configurado para informar de manera automática los niveles máximos o mínimos de existencias para determinar con exactitud cuándo se debe realizar pedidos a los proveedores. Como consecuencia de esto, el encargado realiza compras que exceden la cantidad de productos necesarios, excediendo la capacidad de almacenamiento de mercancías, lo que origina una mala distribución de los productos (cerámicas) en el almacén, dificultando la ubicación de los mismos, obstaculizando el acceso al lugar, y por ende, retrasando el proceso de despacho. También, algunos productos no poseen identificación, lo cual representa una debilidad en esta área. Otra de las deficiencias encontradas es que al momento de la recepción de mercancías, no se compara los productos y cantidades recibidas con la orden de compra respectiva y la

factura emitida por el proveedor, ni tampoco se realiza una inspección la misma, pudiendo haber diferencias en productos y cantidades recibidas o daños que no sean detectados a tiempo.

Los registros de las compras no se realizan en el momento en que ocurre la recepción de la mercancía, lo que pudiera ocasionar errores u omisiones en la contabilidad, y que en consecuencia, se reflejarían en la información financiera de la entidad, así como también que el inventario a nivel de sistema no refleje las cantidades que realmente existen o están disponibles en el almacén. El proceso de compra y venta de mercancía es débil, ya que no cuentan con documentos suficientes que soporten las transacciones realizadas, una persona es quien solicita y aprueba la adquisición de mercancía, además es encargado del departamento de ventas realizando múltiples actividades, por ende más expuesto a cometer errores.

Es importante mencionar, que esta propuesta intenta solventar los problemas y disminuir los riesgos en base a las debilidades identificadas a través de la investigación. El estudio tuvo un alcance limitado, ya que la empresa sólo permitió acceso a determinada información; es decir, las condiciones actuales no mejorarán en su totalidad, porque los lineamientos propuestos se redactaron en función a lo que KB Cerámicas, C.A. facilitó a las investigadoras. Se debe considerar que la efectividad de estos lineamientos depende de la capacidad que tenga la empresa de implementarlos con previo adiestramiento a los trabajadores involucrados, aunado a la supervisión de las medidas establecidas para la consecución de los objetivos. En base a las debilidades expuestas anteriormente, se decidió ilustrar dicha información a través de un diagrama de flujo, representando los procesos realizados desde la adquisición de la mercancía hasta su posterior venta, tal como se presenta a continuación:

**Figura 04.** Diagrama de flujo de inventario. Empresa KB Cerámicas, C.A.



**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.

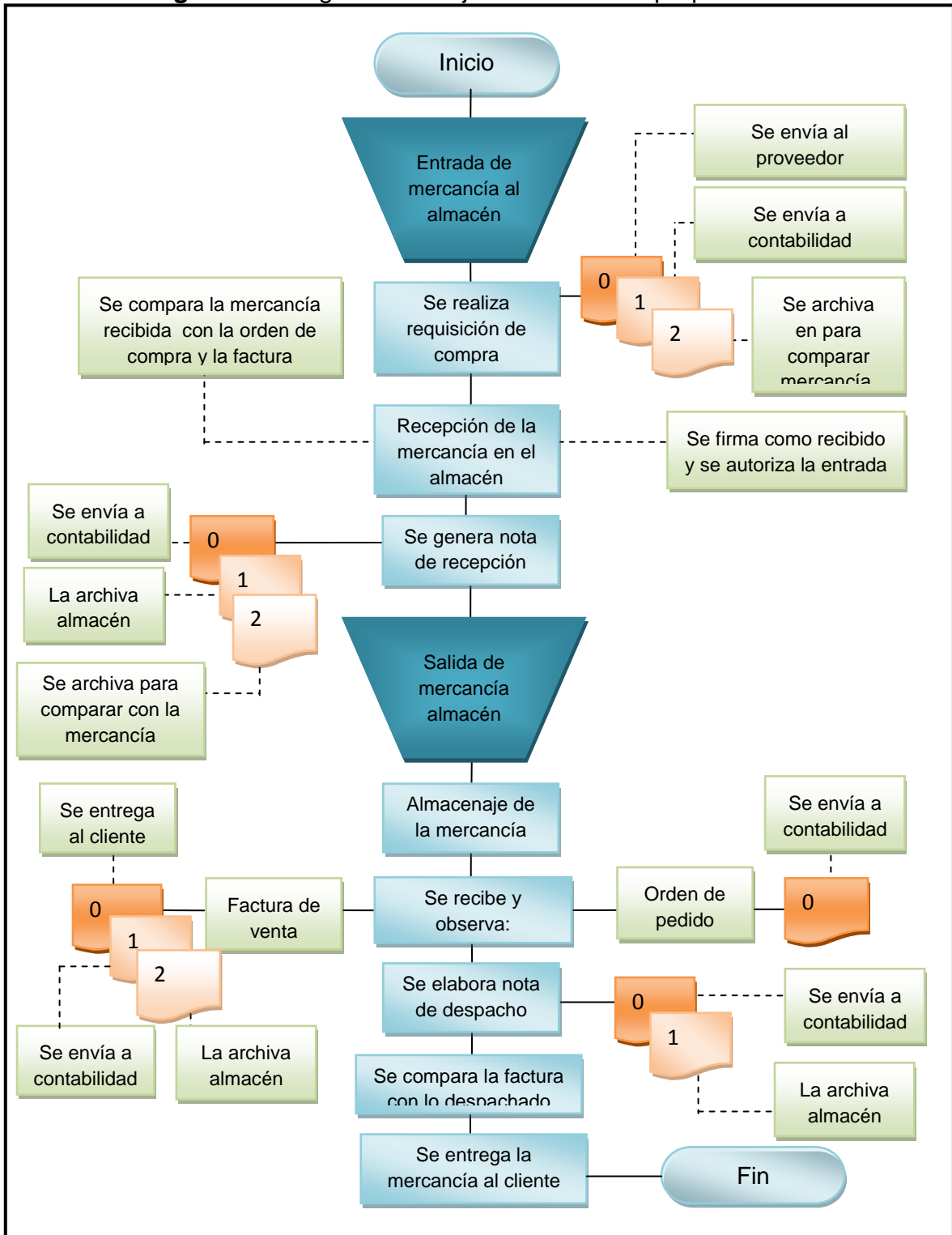
Por medio del diagrama de flujo presentado se detalla:

- Al momento de la adquisición de la mercancía sólo emiten un original y copia de la requisición de compra, destinados al proveedor y a contabilidad respectivamente.
- Las cantidades de productos recibidos no se verifican con la orden de compra y la factura recibida, al ingresar al almacén se emite la nota de recepción sin copia para posteriores controles.
- No se mantiene el control de firmar los documentos que son entregados para validar las operaciones de ventas, lo mismo ocurre cuando se compra la mercancía.
- Al momento de vender la mercancía se emite la factura original y su copia dirigida al cliente y departamento de contabilidad respectivamente, pero no se genera una copia adicional para ser archivada.
- En muchas ocasiones, por la demanda diaria el embarque de la mercancía no se autoriza por el personal encargado.

Posterior a la presentación del flujograma que se aplica actualmente en la empresa KB Cerámicas, C.A., el cual presenta una serie de deficiencias como ya se expuso, se muestra el diagrama de flujo diseñado basado en los lineamientos de control interno en los proceso de flujo de mercancía que debería implementar la entidad para que las operaciones se desarrollen de manera uniforme, constante y efectiva.



**Figura 05.** Diagrama de flujo de mercancía propuesto.



Fuente: Barreno, Farías y Soto. 2013.

Se procede a puntualizar el diagrama de flujo diseñado de la siguiente manera:

## **Lineamientos de control interno para los procesos contables en el flujo de mercancía en la empresa familiar KB Cerámicas, C.A.**

### **1. Documentación y verificación de la mercancía adquirida:**

Uno de los procesos con los que la empresa no cumple, es al momento de la recepción de la mercancía, no se coteja la factura y la orden de compra con lo recibido. Se propone que al momento de adquirir mercancía inicie con la emisión de la orden de compra, la cual se deben emitir original y dos copia, una se enviara al proveedor, una a contabilidad y la tercera quedara de soporte para verificar la entrada de la mercancía en su momento. Cuando la mercancía llegue a la empresa, la factura recibida y la orden de compra se compararan con los productos para observar que todo coincida y se encuentre en buen estado, para posteriormente emitir la nota de recepción original para contabilidad y dos copias distribuidas a almacén y la ultima será archivada, luego de estos pasos se procede a ingresar la mercancía a almacén.

### **2. Documentación y verificación en el proceso de venta:**

En el proceso para dar salida a los productos, el personal no siempre verificó los documentos con cantidad despachada, además el número de formularios generados no eran lo suficientes para crear un respaldo efectivo de la venta, por lo cual, se propone para garantizar que el número de productos que egresa del almacén, corresponda a lo

solicitado por el cliente, se deben originar documentos para comparar estas cantidades, el vendedor realizará una orden de pedido que se enviará a contabilidad, luego de haber realizado la factura original que debe ser entregada al cliente, dicho documento se generará acompañado de dos copias dirigidas a contabilidad y al archivo, en almacén se originará la nota de despacho que se enviará a contabilidad y su respectiva copia que archivará, si todo esta correcto procederá a sellar como despachado y el cliente firmará la copia de la factura como constancia de recibido.

Adicionalmente, se presentan las propuestas de lineamientos sobre debilidades encontradas por medio de la investigación, pero que no fueron plasmadas en el diagrama, y deben ser tomadas en consideración, como siguen:

### **3. Toma física de inventario:**

Al realizar las tomas físicas de inventario, el personal de almacén es el único que participa en la actividad, lo que no garantiza que el conteo de efectúe apropiadamente y que la información generada sea razonable, por lo que se propone que las tomas físicas sean planificada por la gerencia para distribuir estratégicamente a los trabajadores que participaran en el conteo, así como el personal que supervisará el desarrollo adecuado del inventario de esta manera obtener resultados con un grado de confianza más elevado.

#### **4. Área de almacén:**

Al momento de las revisiones del equipo investigador en el almacén se encontró mercancía sin identificación, con ausencia de una iluminación adecuada en varias áreas, y algunas veces se observó que la etiqueta no correspondía con el número del estante donde estaba ubicada. Se sugiere que el área de almacén sea acondicionada de una manera acorde con la actividad que se realiza y el espacio disponible. La mercancía debe ubicarse según su clasificación e identificación en pasillos, estantes, espacios marcados para facilitar su ubicación, proporcionar iluminación adecuada, para la visualización de las mercancía y facilitar su ubicación, esto también contribuye a que el personal circule sin problemas en el depósito, haciendo eficaz el proceso de despacho al cliente.

#### **5. Resguardo y custodia del inventario:**

En algunas visitas realizadas al almacén se pudo observar que el área no contaba con sistema de seguridad y que al sitio tenía acceso personas ajenas a la organización. El resguardo de mercancía es fundamental, protegiéndolo de posibles siniestros o hurtos, es por ello que se recomienda que en el área de almacén este restringida a personal autorizado por la dirección de la empresa el cual debe garantizar el orden y custodia de los productos en su horario de trabajo, además la empresa debe resguardar sus productos, para ello se puede implementar sistemas de seguridad tales como video cámaras, alarmas contra incendios y robos. Todas estas son medidas importantes, que reducen riesgos, referentes al inventario de mercancía por lo que se propone que la empresa incremente su resguardo y custodia.

## **6. Capacitación al personal:**

El personal que está involucrado con el proceso contable en el flujo de inventario de mercancía de la empresa, no cuenta con la adecuada preparación para laborar con eficiencia, por lo que se requiere sean informados acerca de los controles que se vayan a implementar, y capacitados, es decir recibir charlas o adiestramiento para su comprensión adecuada y por lo tanto que dichos controles se realicen correctamente desde la adquisición, recepción, resguardo, salida de mercancía y todos los registros contables que se generen en las mencionadas operaciones, asegurando el orden y seguridad razonable de los procesos y la información financiera.

## **7. Verificación de las especificaciones para la compra:**

Al momento de la compra se debe acordar con el proveedor las características que debe poseer la mercancía, una vez que la misma es recibida debe compararse con la factura y la orden de compra, en dado caso de presentar diferencias bien sea en precio o especificaciones se le debe notificar a la persona encargada para su posterior devolución y evitar desembolsos innecesarios o pérdidas por productos que no lograrán vender.

## **8. Revisiones periódicas de los inventarios:**

Dentro del almacén no se realizan revisiones constantes acerca de las condiciones en que se encuentra el inventario. La empresa, debe realizar revisiones periódicas de la mercancía que almacena para tener un control entre que mercancía se mantiene en buen estado y

cual ya se encuentra en deterioro u obsolescencia y aplicar las medidas que se consideren pertinentes. Esta práctica da un mayor aprovechamiento de los espacios del almacén y ayuda a que el sistema muestre información confiable al momento de la venta y a la hora de tomar decisiones.

#### **9. Funcionalidades del sistema:**

El personal que utiliza el sistema de información integrado, que posee KB Cerámicas, C.A., no tiene los conocimientos necesarios para manejarlo, ocasionando información errada o incompleta en los registros que carga al sistema. Siendo de alta calidad y capacidad por las funciones que brinda, su uso eficiente proporcionaría a la entidad mayores controles sobre determinadas operaciones a nivel de inventario; es por ello, que se propone a la gerencia suministrar al personal que trabaja con el sistema, adiestramiento y capacitación para que adquieran conocimientos y habilidades acerca de los módulos que tiene y ser utilizado de mejor forma.

#### **10. Segregación de funciones:**

Dentro de cada organización es de gran importancia una segregación de funciones en cada uno de los departamentos que la integran. En KB Cerámicas, C.A., se propone implementar una delimitación de funciones en las tareas diarias tanto del personal que labora en el departamento de contabilidad como el de almacén y ventas, deben tener definidas sus funciones dentro del proceso contable en el flujo de mercancía, para dar un mejor cumplimiento con las operaciones que se realizan. Los procesos de adquisición y venta

de mercancía deben estar ejecutados por diferentes personas que soliciten y aprueben la transacción respectiva, para minimizar los riesgos de información errónea.

## **11. Prevención por robo o hurto de inventario de mercancía**

Los faltantes de mercancías, observados durante las tomas físicas de inventario pueden deberse a posibles robos o hurtos de mercancía, motivado a la carencia de sistemas de seguridad y prevención que no están establecidos en la empresa KB Cerámicas C.A., y los cuales pudieran disminuir estos actos que afectan las operaciones normales de la entidad y los resultados obtenidos en el ejercicio económico.

Es por ello, que se sugiere la utilización de cámaras de seguridad para mantener en constante observación el desarrollo de las actividades en el áreas de almacén, además de grabar cualquier hecho que se considere relevante, de igual forma el supervisor de almacén, debe estar atento que sólo ingresen al sitio personas que estén debidamente autorizadas de hacerlo, y verificar que realicen las operaciones que se les asigne en el momento.

## **Conclusiones**

En la actualidad, las Pymes se encuentran en un entorno de constante competencia, el logro de ventajas competitivas es de gran importancia en el desarrollo de las empresas, el contar con una estructura definida del control interno ayudará alcanzar el éxito en las mismas.

En todas las empresas Venezolanas, así como KB Cerámicas, C.A. es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a este se evitan riesgos y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de la misma en cuanto a su organización.

Las pequeñas y medianas empresas no cuentan con el control interno adecuado, debido a que gran parte de ellas son empresas familiares, en la mayoría de los casos, carecen de formalidad, de una organización adecuada y falta de manuales de procedimientos y de políticas que sean conocidas por todos los integrantes de la empresa.

El Control Interno debe ser trabajado por todas las empresas independientemente de su tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, y diseñado de tal manera, que permita proporcionar una razonable seguridad en lo referente a: La efectividad y eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, y el acatamiento de las leyes y regulaciones aplicables.

KB Cerámicas, C.A. a pesar de contar con debilidades o fallas de controles como cualquier otra empresa con sus mismas características tiene la posibilidad de mejorar o hacer frente a esas condiciones mediante la



aplicación de la propuesta que se le hace llegar por medio de esta investigación que estuvo sustentada por la realización de entrevistas y cuestionarios para detectar y cuantificar los hechos de esta situación.

## Recomendaciones

Dentro de las recomendaciones que desea aportar el equipo investigador a la empresa KB Cerámicas, C.A. radica en una sola, y es seguir los lineamientos que se proponen anteriormente en el Capítulo IV. Si bien estos lineamientos no van a generar cambios en la totalidad de las operaciones de la empresa ya que el alcance de este trabajo de grado fue limitado, le proporcionan mejoras en la aplicación y uso de controles de internos a la organización. Las áreas donde se vería evidenciado estos cambios son los siguientes:

- Formularios: generar la cantidad de formularios suficientes para dar soporte a las transacciones.
- Personal: mejor capacitación y entendimiento de los controles que debe aplicar al momento de desempeñar sus funciones.
- Mercancía: Brindar un mejor resguardo a este activo tanto al momento de almacenamiento como al momento en que se recibe en una compra o cuando se le da salida mediante la venta.
- Segregación: Delimitando las funciones de cada persona que labora dentro de la empresa se obtendrá mayor confiabilidad en los resultados obtenidos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Acosta, Nieves y José (2010). **Estudio de las medidas de control interno de los Inventarios de Productos Terminados en la Empresa Amcor Pet Packaging de Venezuela, S.A, para minimizar las diferencias de inventario.** Tesis de Grado. Universidad de Carabobo. Campus Bárbula.

Aldana, A (2010). **Proceso contable en la administración de Inventarios. Caso: Empresa Casa Alfonso, C.A, Municipio Valera, Edo Trujillo.** Tesis de Grado. Universidad de los Andes.

Arce, Arévalo y Polanco (2011). **Control Interno en el proceso de almacén-inventario basado en el enfoque C.O.S.O II de la Empresa Maco Import, S.A,** Tesis de grado. Universidad de Carabobo. Campus Bárbula.

Arias, Fidias. (2004). **El Proyecto de Investigación.** Introducción a la metodología científica. Caracas: editorial episteme.

Arias, Fidias (2006).**El proyecto de investigación.** Introducción a la Metodología científica. Quinta edición. Caracas: Editorial Episteme.

Balestrini, Miriam (2001). **Como se elabora el proyecto de Investigación.** Servicio Editorial BL Consultores y Asociados. Caracas. Venezuela.

Balestrini, Miriam (2004). **Cómo se elabora el Proyecto de Investigación.** LB. Consultores. C.A. Caracas. Venezuela.

Calvetti, Espinoza, y Véliz (2012). **Manual de control interno en el área de Inventario, ventas- cuentas por cobrar- cobros de la Empresa Manufacturera. “Otto Schirmer, C.A” (Municipio Valencia, Estado Carabobo).** Tesis de Grado. Universidad de Carabobo.

Código de comercio (1995), **Gaceta Oficial Extraordinaria N° 475 Venezuela.** pág. 6.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000), **Gaceta Oficial N° 5453, Extraordinaria.** Venezuela pág. 23

Declaración de Normas de Auditoria N° 4. Informe de control interno.

Dirección de Investigación y Producción (1998) **Normativa para los trabajos de investigación de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo.**

Eyssautier, Maurice (2006). **Metodología de la información: Desarrollo de la inteligencia.** Libro en línea.

*[http://books.google.co.ve/books?id=xdALJ4BXo\\_AC&lpg=PA255&dq=analisis%20e%20interpretacion%20de%20los%20resultados%20de%20una%20investigacion&pg=PA255#v=onepage&q=analisis%20e%20interpretacion%20de%20los%20resultados%20de%20una%20investigacion&f=false](http://books.google.co.ve/books?id=xdALJ4BXo_AC&lpg=PA255&dq=analisis%20e%20interpretacion%20de%20los%20resultados%20de%20una%20investigacion&pg=PA255#v=onepage&q=analisis%20e%20interpretacion%20de%20los%20resultados%20de%20una%20investigacion&f=false)*. Consulta: 2013, Octubre 10.

Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela. (2005). **Norma Internacional de Contabilidad Nº 2.** Aprobada por catorce miembros del Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad.

Fonseca, Oswaldo (2011). **Sistemas de Control Interno para Organizaciones.** Libro en línea. Disponible en:

*[http://books.google.co.ve/books?id=plsiU8xoQ9EC&dq=Fonseca,+Oswaldo+\(2011\).+Sistemas+de+Control+Interno+para+Organizaciones.+Editorial+IICO.+Per%C3%BA.&source=gbs\\_navlinks\\_sConsulta: 2013, Agosto 10](http://books.google.co.ve/books?id=plsiU8xoQ9EC&dq=Fonseca,+Oswaldo+(2011).+Sistemas+de+Control+Interno+para+Organizaciones.+Editorial+IICO.+Per%C3%BA.&source=gbs_navlinks_sConsulta: 2013, Agosto 10)*.

Galindo, Luís (2003). **Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación.** Libro en línea:

*[http://books.google.co.ve/books?id=5a0Jdv7lp9oC&pg=PA34&lpg=PA34&dq=La+encuesta+ha+demostrado+ser+%C3%BAtil+en+una+gran+variedad+de+campos,+ya+que+permite+contrastar+resultados+de+manera+directa&source=bl&ots=v\\_xqdlWSdM&sig=nfTN6lGicnXo0wKzqipikbtBtzBg&hl=es&sa=X&ei=4X2rUsvEsrWkQe5oCQBQ&ved=0CCsQ6AEwAA#v=onepage&q&f=false](http://books.google.co.ve/books?id=5a0Jdv7lp9oC&pg=PA34&lpg=PA34&dq=La+encuesta+ha+demostrado+ser+%C3%BAtil+en+una+gran+variedad+de+campos,+ya+que+permite+contrastar+resultados+de+manera+directa&source=bl&ots=v_xqdlWSdM&sig=nfTN6lGicnXo0wKzqipikbtBtzBg&hl=es&sa=X&ei=4X2rUsvEsrWkQe5oCQBQ&ved=0CCsQ6AEwAA#v=onepage&q&f=false)*

Gaspar, M (2011). **Diseño de estrategias que permitan el fortalecimiento del control interno de inventarios en las cooperativas. Caso de estudio Cooperativa La Salina.** Tesis de Grado. Universidad de Carabobo. Bárbula.

González, Carlos (2013). **Control de Aproveccionamiento.** Editorial paraninfo. España.

Graham y Stefan (2008). **Gerencia Estratégica.** Editorial el Nacional. Venezuela.

Hernández, Fernández y Baptista, (2006). **Metodología de la Investigación**. Cuarta Edición México - Editorial: McGraw-Hill.

Horngreen, Charles (2003). **Contabilidad**. Pearson Educación de México. México.

Hurtado, Jaqueline (2006) **El Proyecto De Investigación Metodología de Investigación Holística**. Ediciones Quiron Sypal, Bogotá.

Ley orgánica de la contraloría general de la república y del sistema nacional del control fiscal. (2010). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 6**.

López, Arturo (2003) **Proceso Contable 1**. Libro en línea. [http://books.google.co.ve/books/about/Proceso\\_Contable\\_1.html?id=7h8TCIZdNmAC&redir\\_esc=y](http://books.google.co.ve/books/about/Proceso_Contable_1.html?id=7h8TCIZdNmAC&redir_esc=y) Consulta: 2013, Julio 12.

Mantilla, Samuel. (2005). **Auditoría de Control Interno**. Libro en línea. [http://books.google.es/books?id=V8esy03bk\\_YC](http://books.google.es/books?id=V8esy03bk_YC). Consulta: 2013, Junio 08.

Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento. **Norma Internacional de Auditoría N° 400**.

Perdomo, Abraham (2004). **Fundamentos de control interno**. Novena edición. Cengage Learning Editores.

Reglamento de la Ley de Impuesto Sobre la Renta. (2003) **Decreto 5.282. Gaceta Oficial. Extraordinario N° 5.662**. pág. 96.

Reglamento de la Ley del Impuesto al Valor Agregado (1999). **Gaceta oficial N°4827**. pág. 7.

Rodríguez, Ernesto (2005). **Metodología de la investigación**. Quinta edición. México.

Rosemberg (2004). **Diccionario Administración y finanzas**. Barcelona España: Océano/ Centrum.

Sampieri, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2008). **Metodología de la investigación**. Editorial MC Graw-Hill Interamerican.

Silva, J. (2008). **Metodología de la Investigación**. Elementos Básicos. Caracas: Ediciones CO- BO.

Teague, Ángela (2010). **Gestión Financiera de los inventarios en las empresas del sector farmacéutico**. Tesis de Grado. Universidad Rafael Urdaneta.

Whittington, R. y Pany, K. (2000). Auditoría: **Un enfoque Integral**. Décima segunda Edición. McGraw-Hill Interamericana Editores. Bogotá. Colombia.

# Anexos

## **Anexo A: Antecedentes de la Empresa**

Esta empresa fue fundada por el señor Pedro Petit (†) , el 11 de Mayo del año 1992, comienza sus actividades el 6 de Septiembre del año 1993 dando inicio a una trayectoria de proyecto y desarrollo en el campo de la construcción de Puerto Cabello y zonas aledañas. La empresa cuenta con sede propia desde su nacimiento y su actividad principal es la comercialización en el revestimiento cerámico para pisos y paredes de la corporación Cerámicas Carabobo C.A., la cual le otorgó la distinción como distribuidor exclusivo de sus productos en el área de Puerto Cabello en el año de 1993.

Para el año 1995 con su proyección y crecimiento sostenido se consolidó como el primer distribuidor de la zona de Carabobo por sus altas ventas dentro de la zona. En el año 2001, luego de cumplir un ciclo productivo de 8 años fue modernizada la sala de exhibición, ubicándose como la segunda sala a nivel nacional. Con el apoyo de la corporación Cerámicas Carabobo C.A., y el constante esfuerzo de cada trabajador la empresa Representaciones Petit C.A., se mantuvo en una posición de liderazgo en el mercado de la cerámica y a su vez obtuvo un desarrollo comercial que aumento aún mas su credibilidad, contando con un personal responsable en sus actividades y atento al momento de atender a la clientela.

En año 2012, la directiva de esta organización tomó la decisión de realizar una renovación e introduce cambios en su dinámica interna, es así como nace desde hace más de un año la empresa KB Cerámicas, C.A., compuesta por un equipo dispuesto a ofrecer los mejores productos y la atención que el cliente merece, para posicionarse como la principal comercializadora de cerámicas en la zona central de Puerto Cabello.



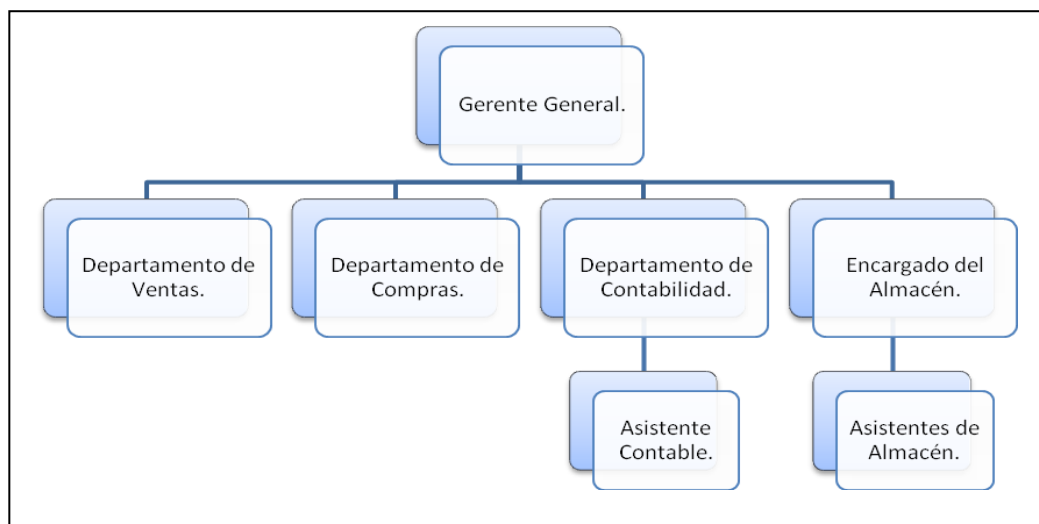
## **Visión**

El objetivo de la empresa es seguir aumentando el volumen de ventas de una manera rentable y en una medida superior al crecimiento medio del mercado. Para lograr estos objetivos, se ofrecen a los clientes las mejores soluciones según las exigencias de cada uno en mercados nuevos y ya existentes. Se otorgan condiciones de trabajo idóneas a los trabajadores, y como meta principal evitar riesgos tanto a personas como al medio ambiente.

## **Misión**

El mejoramiento continuo de sus tecnologías, la formación de un recurso humano, ser reconocidos a nivel nacional como empresa de vanguardia en la comercialización de productos cerámicos de calidad certificada, anticipando las necesidades de los clientes y satisfaciendo sus expectativas a través de la excelencia en la gestión de los servicios y diseños.

**Figura Nº 02.** Organigrama de la Empresa KB Cerámicas, C.A.



**Fuente:** Empresa KB Cerámicas, C.A. 2013

En cualquier empresa siempre están latentes los riesgos que afectan las operaciones y las oportunidades de crecimiento. La empresa KB Cerámicas, C.A., no es la excepción, y su propósito de brindar los mejores bienes y servicios a sus clientes lo motivan a fortalecer sus capacidades, pero estos se ven afectados con factores intrínsecos y factores intervinientes externos que repercuten directamente en las actividades de la empresa.

**Figura 03.** Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas de la empresa KB Cerámicas, C.A.



**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.

**Anexo B: Matriz FODA. Fortalezas (F)- Oportunidades (O) – Debilidades (D) – Amenazas (A).**

<b>FACTORES INTERNOS</b>  <b>FACTORES EXTERNOS</b>	<b>Lista de Fortalezas</b>  <b>F1.</b> Alta demanda de productos. <b>F2.</b> Únicos vendedores ubicados en el centro de Puerto Cabello. <b>F3.</b> Se realizan las promociones necesarias de los productos. <b>F4.</b> Cuenta con recursos financieros necesarios.	<b>Lista de Debilidades</b>  <b>D1.</b> No posee una clara dirección estratégica. <b>D2.</b> No cuenta con personal capacitado para asumir los cargos. <b>D3.</b> Tomas físicas de inventario ejecutadas de forma incorrecta. <b>D4.</b> Instalaciones del almacén inadecuadas.
	<b>Lista de Oportunidades</b>  <b>O1.</b> Puerto cercano a la empresa. <b>O2.</b> Aumento en negociación con clientes. <b>O3.</b> Aumento en nivel de participación respecto a la competencia. <b>O4.</b> Capacidad de negociación y acuerdos con proveedores.	<b>FO: Estrategia para maximizar tanto las Fortalezas como las Oportunidades.</b>  1. <b>F1, F2, F3, F4: O1, O2, O3, O4</b> Adquirir mayor variedad de productos en aprovechamiento de la cercanía al puerto mediante la realización de acuerdos con los proveedores y satisfacer la demanda de los clientes.
<b>Lista de Amenazas</b>  <b>A1.</b> Alto índice de inflación en la economía. <b>A2.</b> Incertidumbre en la política actual. <b>A3.</b> Estrategias de mercado-técnicas de la competencia. <b>A4.</b> Inserción de proveedores de bajo costo en el mercado.	<b>FA: Estrategia para fortalecer a la empresa y minimizar las amenazas.</b>  1. <b>F1, F2, F3, F4: A1, A2, A3, A4</b> Comprar productos de costos razonables de acuerdo a los recursos financieros para no disminuir las ventas y mantenerse en el mercado.	<b>DA: Estrategia para minimizar tanto las amenazas como las Debilidades.</b>  1. <b>D1, D2, D3, D4: A1, A2, A3, A4:</b> A través de la implementación de direcciones estratégicas controlar el efecto de la inflación al momento de fijar precios y competir con proveedores con costos similares.

**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013



**Anexo C: Cuestionario**  
**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL**  
**Y CONTADURÍA PÚBLICA**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**ENCUESTA**

Estimado Lector:

La siguiente encuesta tiene como propósito recolectar la información necesaria para alcanzar los objetivos de una investigación orientada a proponer lineamientos de control interno que permitan la optimización de los procesos contables en el flujo de mercancía de la empresa familiar KB Cerámicas, C.A. La información que Usted suministre será manejada de manera confidencial y será utilizada únicamente para los fines investigativos de este estudio, por lo que agradecemos la mayor sinceridad y objetividad posible en su respuesta.

**INSTRUCCIONES**

- a) Lea cuidadosamente cada una de las proposiciones siguientes.
- b) Marque con una X la respuesta que más se adapte a la realidad, siguiendo la siguiente ponderación: SI o NO.
- c) El llenado del cuestionario es individual

De antemano muchas gracias por la colaboración que pueda prestar.

*Las Investigadoras.*

**Encuesta dirigida a los empleados del departamento de  
Contabilidad, Administración y Almacén de la empresa familiar KB  
Cerámicas, C.A.**

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
1. ¿El departamento de contabilidad mantiene registros de inventarios que detallen las cantidades, ubicación, mínimo, máximo, costo unitario y el valor total en bolívares?		
2. ¿Existe un acondicionamiento físico de los almacenes que facilite los recuentos, brinde una protección adecuada y un cómodo manejo del inventario de mercancía?		
3. ¿Cuenta la compañía con sistemas de registros que permitan generar reportes auxiliares de inventarios que detallen las existencias al cierre de cada periodo?		
4. ¿Se comparan los totales de las cantidades facturadas con las cantidades despachadas?		
5. ¿Todos los documentos elaborados por movimientos de existencias están firmados por la persona que entrega y por la que recibe?		
6. ¿Se preparan facturas con varias copias en el momento en que se recibe el pedido del cliente?		
7. ¿Son registrados en el periodo correspondiente la compra de mercancías?		
8. ¿Considera que existen revisiones periódicas para eliminar de los inventarios mercancías obsoletas o de poco movimiento?		
9. ¿Los almacenistas son los únicos responsables de todas las existencias de mercancía?		
10. ¿La toma física de inventario es supervisada por el jefe del departamento de contabilidad?		

	<b>SI</b>	<b>NO</b>
11. ¿Usted se siente involucrado en el control de los productos, y es concientizado con charlas sobre el control de los productos?		
12. ¿Mantiene la Empresa adecuados sistemas de identificación de los diferentes productos que mantienen en el stock?		
13. ¿La mercancía es embarcada después de haberse emitido una autorización por parte del personal encargado de aprobar las órdenes de venta?		
14. ¿Existen lineamientos por escrito que conste la manera de realizar las actividades que se debe mantener en el área de inventario?		
15. ¿Si existiesen dichos lineamientos expresados en el ítem anterior, usted los cumple a cabalidad?		
16. ¿Si existiesen dichos lineamientos expresados en el ítem anterior, usted los cumple a cabalidad?		
17. ¿Considera usted que los procedimientos actuales para realizar el control de los inventarios de las existencias de los productos son los más óptimos?		
18. ¿Considera que existen revisiones periódicas para eliminar de los inventarios mercancías obsoletas o de poco movimiento?		
19. ¿Son evaluados los riesgos inherentes al proceso de inventario y son controlados a tiempo?		
20. ¿Existe una adecuada segregación de funciones dentro del área de almacén?		



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL  
Y CONTADURÍA PÚBLICA  
CAMPUS BÁRBULA**



**Estimado Lector:**

La siguiente encuesta tiene como propósito recolectar la información necesaria para alcanzar los objetivos de una investigación orientada a proponer lineamientos de control interno que permitan la optimización de los procesos contables en el flujo de mercancía de la empresa familiar KB Cerámicas C.A.

Los objetivos de este estudio son:

**Objetivo General**

Proponer lineamientos de control interno que permitan la optimización de los procesos contables en el flujo de mercancía de la empresa familiar KB Cerámicas C.A.

***Objetivos Específicos***

- Diagnosticar la situación actual en cuanto a los procesos referidos al flujo de mercancía.
- Evaluar las debilidades del control interno que limitan la capacidad de un desarrollo efectivo de los procesos relacionados con el inventario de mercancía.
- Diseñar lineamientos de control interno que permitan la corrección de deficiencias en los procesos contables en el flujo de mercancía de la Empresa Familiar KB Cerámicas C.A.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN COMERCIAL**  
**Y CONTADURÍA PÚBLICA**  
**CAMPUS BÁRBULA**



**PRUEBA DE LA VALIDEZ DEL INSTRUMENTO**

**Especialista:** \_\_\_\_\_ **C.I.** \_\_\_\_\_ **Firma** \_\_\_\_\_

**Investigadores:** Barreno, Adriana; Farías, Alejandra; Soto, Katherine.

**Título del Trabajo de Investigación:** Propuesta de lineamientos de Control Interno que permitan la optimización de los procesos contables en el flujo de mercancía de la empresa familiar KB Cerámicas, C.A.

**Instrumento de Validación de Contenido.**

ÍTEMS	Redacción		Coherencia		Pertinencia		Observaciones
	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							



ÍTEMS	Redacción		Coherencia		Pertinencia		Observaciones
	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	
16							
17							
18							
19							
20							

Cada criterio tiene un valor cuantitativo expresado de la siguiente manera:

Puntaje	Calificación
Cuatro (4)	Pregunta Excelente
Tres (3)	Pregunta Buena
Dos (2)	Pregunta Aceptable
Uno (1)	Pregunta Deficiente

Validez del Instrumento:

Total	Pertinencia	Coherencia	Redacción
	Ptos.	Ptos.	Ptos.

Puntaje	Calificación
83 – 110	Excelente
55 – 82	Bueno
28 – 54	Aceptable
1 – 27	Deficiente



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACION COMERCIAL  
Y CONTADURIA PÚBLICA  
CAMPUS BARBULA



JUICIO DE EXPERTO

Yo, Luís Veloz, titular de la Cédula de Identidad No. 13.734.345, de Profesión Contador Público, por medio de la presente hago constar que revisé, analice y evalué el **Instrumento de Recolección de Datos**, para el Trabajo de Grado cuyo título es: **PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO QUE PERMITAN LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS CONTABLES EN EL FLUJO DE MERCANCIA DE LA EMPRESA FAMILIAR KB CERÁMICAS C.A;** investigación realizada por las Bachilleres **BARRENO ADRIANA, FARIÁS ALEJANDRA y SOTO KATHERINE**, valido el presente instrumento como apto para la investigación.

Así mismo, certifico que cumple con los requisitos elegidos para su aplicación, ya que el instrumento permite alcanzar los objetivos planteados en la investigación, los cuales son coherentes en cuanto al alcance y limitación de la de la problemática formulada; estos se expresan de manera sencilla, clara y sin ambigüedades, por lo tanto se recomienda la aplicación del mismo.

  
\_\_\_\_\_  
Experto: Luís Veloz

C.I.13.734.345




**UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACION COMERCIAL  
Y CONTADURIA PÚBLICA  
CAMPUS BARBULA**



**JUICIO DE EXPERTO**

Yo, \_\_\_\_\_ Pedro Juan \_\_\_\_\_, titular de la Cédula de Identidad No. 4.568.977, de Profesión \_\_\_\_\_ Economista \_\_\_\_\_, por medio de la presente hago constar que revisé, analice y evalué el **Instrumento de Recolección de Datos**, para el Trabajo de Grado cuyo título es: **PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO QUE PERMITAN LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS CONTABLES EN EL FLUJO DE MERCANCIA DE LA EMPRESA FAMILIAR KB CERÁMICAS C.A.**; investigación realizada por las Bachilleres **BARRENO ADRIANA, FARÍAS ALEJANDRA** y **SOTO KATHERINE**, valido el presente instrumento como apto para la investigación.

Así mismo, certifico que cumple con los requisitos elegidos para su aplicación, ya que el instrumento permite alcanzar los objetivos planteados en la investigación, los cuales son coherentes en cuanto al alcance y limitación de la de la problemática formulada; estos se expresan de manera sencilla, clara y sin ambigüedades, por lo tanto se recomienda la aplicación del mismo.

  
\_\_\_\_\_  
Experto: Pedro Juan

C.I. 4.568.977



UNIVERSIDAD DE CARABOBO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y SOCIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACION COMERCIAL  
Y CONTADURIA PÚBLICA  
CAMPUS BARBULA



JUICIO DE EXPERTO

Yo, \_\_\_\_\_ Pedro Fraga \_\_\_\_\_, titular de la Cédula de Identidad No. 7.051.526, de Profesión Contador Público, por medio de la presente hago constar que revisé, analice y evalué el **Instrumento de Recolección de Datos**, para el Trabajo de Grado cuyo título es: **PROPUESTA DE LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO QUE PERMITAN LA OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS CONTABLES EN EL FLUJO DE MERCANCIA DE LA EMPRESA FAMILIAR KB CERÁMICAS C.A;** investigación realizada por las Bachilleres **BARRENO ADRIANA, FARIÁS ALEJANDRA y SOTO KATHERINE**, valido el presente instrumento como apto para la investigación.

Así mismo, certifico que cumple con los requisitos elegidos para su aplicación, ya que el instrumento permite alcanzar los objetivos planteados en la investigación, los cuales son coherentes en cuanto al alcance y limitación de la de la problemática formulada; estos se expresan de manera sencilla, clara y sin ambigüedades, por lo tanto se recomienda la aplicación del mismo.

Experto: Pedro Fraga

C.I.7.051.526

### Anexo D. Cuadro Técnico Metodológico

**Objetivo General:** Proponer lineamientos de control interno que permitan la optimización de los procesos contables en el flujo de mercancía de la empresa familiar KB Cerámicas C.A.

Objetivo Específico	Variable	Definición conceptual	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos	Fuente
Diagnosticar la situación actual en cuanto a los procesos referidos al flujo de mercancía.	Flujo de mercancía	Cantidad de producto que se mueve por un determinado punto por unidad de tiempo. Se aplica a las entradas y salidas de un almacén, así como a las mercancías que se transportan mediante una red o un sistema logístico. Espinoza O. (2011)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Almacén</li> <li>- Stock</li> <li>- Entradas y salidas de mercancía</li> </ul>	3,4,7,18	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta</li> <li>- Cuestionario</li> </ul>	<p>Políticas de la entidad.</p> <p>Empleados del área contable y almacén.</p>
Evaluar las debilidades del control interno que limitan la capacidad de un desarrollo efectivo de los procesos relacionados con el inventario de mercancía.	Debilidades de control interno en el proceso de inventario.	Se involucran las áreas operativas y comerciales referidas al inventario. Sus fallas radican entre, poca comunicación entre las áreas de almacén, compras, ventas; la forma en cómo son procesados y administrados los pedidos ya sean de clientes o de almacén.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Resguardo de mercancía</li> <li>- Procedimientos de control</li> <li>- Toma física</li> <li>- Revisión periódica</li> <li>- Áreas del proceso</li> </ul>	1,2,6,9,10,12,14,15,16,17,19 20.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Encuesta</li> <li>- Cuestionario</li> </ul>	Empleados del área contable y almacén.

**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013.

**Objetivo General:** Proponer lineamientos de control interno que permitan la optimización de los procesos contables en el flujo de mercancía de la empresa familiar KB Cerámicas C.A.

Objetivo Específico	Variable	Definición conceptual	Indicadores	Ítems	Técnicas e Instrumentos	Fuente
Diseñar lineamientos de control interno que permitan la optimización de los procesos contables en el flujo de mercancía de la Empresa Familiar KB Cerámicas C.A.	Deficiencias en los procesos contables en el flujo de mercancía de la Empresa	Deficiencias en los procesos contables son aquellas que se generan por retardos en los registros al momento de entradas o salidas de almacén, así como también los errores que se puedan producir en los reportes de existencias.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Registro de inventario</li> <li>- Conciliación entre reportes</li> <li>- Sistema de contabilidad</li> <li>- Documento soportes</li> </ul>	5,8,11,13	Encuesta - Cuestionario	Empleados del área contable y almacén.

**Fuente:** Barreno, Farías y Soto. 2013







