



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



**PROPUESTA DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
PARA EL CONTROL DEL INVENTARIO DE LA EMPRESA SERVICIOS
INFORMÁTICOS DEVERVAL, C.A.**

Autoras:

García Zoraida C.I.: 17.578.654

Melcones Melina C.I.: 17.016.454

Bárbula, Noviembre de 2008



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



**PROPUESTA DE UN MANUAL DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS
PARA EL CONTROL DEL INVENTARIO DE LA EMPRESA SERVICIOS
INFORMÁTICOS DEVERVAL, C.A.**

Autoras:

García Zoraida C.I.: 17.578.654

Melcones Melina C.I.: 17.016.454

**TRABAJO DE GRADO PRESENTADO ANTE LA UNIVERSIDAD DE
CARABOBO PARA OPTAR AL TÍTULO DE: LICENCIADOS EN
CONTADURÍA PÚBLICA**

Bárbula, Noviembre de 2008



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



VEREDICTO

Nosotros miembros del jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado Titulado **“PROPUESTA DE UN MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DEL INVENTARIO DE LA EMPRESA SERVICIOS INFORMÁTICOS DEVERVAL, C.A.”**, presentado por García Zoraida, C.I.17.578.654 y Melcones Melina C.I. 17.016.454 para optar al título de Lic. en Contaduría Pública, estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como _____ a los _____ días del mes de _____ del año 2008

NOMBRES Y APELLIDO

C.I. No.

FIRMA:

_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____
_____	_____	_____



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



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**PROPUESTA DE UN MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS
PARA EL CONTROL DEL INVENTARIO DE LA EMPRESA SERVICIOS
INFORMÁTICOS DEVERVAL, C.A..**

Tutor:

Lic. Laura Valverde

**Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública**

Por: Lic. Laura Valverde

C.I. N° 19.998.641

Bárbula, Noviembre de 2008



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



CONSTANCIA DE ACEPTACION DEL TUTOR

**PROPUESTA DE UN MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS
PARA EL CONTROL DEL INVENTARIO DE LA EMPRESA SERVICIOS
INFORMÁTICOS DEVERVAL, C.A.** Aceptado en la Universidad de Carabobo,
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Escuela de Administración Comercial y
Contaduría Pública.

POR:

Lic. Laura Valverde

C.I.:19.998.641

Bárbula, Noviembre de 2008



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



**PROPUESTA DE UN MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS
PARA EL CONTROL DEL INVENTARIO DE LA EMPRESA SERVICIOS
INFORMÁTICOS DEVERVAL, C.A.**

Autores: García, Zoraida C.I. N° 17.578.654

Melcones, Melina C.I. N° 17.016.454

**APROBADO EN LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Y SOCIALES DE LA UNIVERSIDAD DE CARABOBO**

POR:

JURADO

JURADO

JURADO

Bárbula, Noviembre de 2008



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



CONSTANCIA DE CALIDAD

Quien suscribe, Lic. Laura Valverde, titular de la C.I. 19.998.641, por medio de la presente deja constancia, que en su condición de tutor de contenido del trabajo de grado titulado: PROPUESTA DE UN MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DEL INVENTARIO DE LA EMPRESA SERVICIOS INFORMÁTICOS DEVERVAL, C.A.

Elaborado por:

Nombre: García, Zoraida

C.I.: 17.578.654

Nombre: Melcones, Melina

C.I.: 17.016.454

Cumple con los criterios de calidad para ser presentado ante los miembros restantes del jurado evaluador.

Tutor de Contenido

Cedula de Identidad

Firma

Lic. Laura Valverde

19.998.641

Bárbula, Noviembre de 2008



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



CERTIFICACION DE VALOR AGREGADO (TRABAJO DE GRADO)

TRABAJO DE GRADO: PROPUESTA DE UN MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DEL INVENTARIO DE LA EMPRESA SERVICIOS INFORMÁTICOS DEVERVAL, C.A.

Nombre: García, Zoraida **C.I.: 17.578.654**

Nombre: Melcones, Melina **C.I.: 17.016.454**

Tutor de Contenido: Lic. Laura Valverde

Descripción del producto logrado:

Proponer un manual de políticas y procedimientos para el control del inventario de la empresa Servicios Informáticos Deverval, C.A. que permita solventar las causas que alteran el inventario de la empresa.

Beneficios que generará el producto descrito:

Un manual de políticas y procedimientos para el control del inventario de la empresa Servicios Informáticos Deverval, C.A. adecuado a las necesidades de la misma con la finalidad de contribuir en la operatividad y salvaguarda de sus inventarios.

Usuarios potenciales del producto obtenido:

Todas las personas que laboran en la empresa Servicios Informáticos Deverbal, C.A. ya que cada una de ellas se encuentran involucradas en las operaciones concernientes al inventario de la mencionada empresa.

Aprobación por el Tutor de Contenido:

Firma:

Lic. Laura Valverde

C.I.: 19.998.641

Fecha:

INTRODUCCION

Hoy en día las organizaciones se ven obligadas a llevar sistemas de control interno sobre sus operaciones, en vista de que resulta fácil y práctico medir la eficiencia y productividad al momento de implementarlos, por lo cual llevar una planificación que verifique el buen cumplimiento de los controles, dará a conocer la situación real de las actividades básicas realizadas por las mismas.

Por consiguiente, el control interno tiene su base fundamental en establecer políticas y procedimientos que definan la manera más adecuada de realizar las actividades que conforman las operaciones de la empresa, considerando las necesidades de la misma, la protección y resguardo de sus activos y la medición de la exactitud y confiabilidad de los datos contables.

Para alcanzar el cumplimiento de las políticas y procedimientos que se desean implementar, es necesario establecer un documento que indique los objetivos y alcance de los mismos, como recurso técnico en la orientación de los empleados que deben llevarlos a cabo.

De acuerdo a lo antes mencionado, la empresa Servicios Informáticos Deverval, C.A. no cuenta con políticas y procedimientos de control interno de inventario, que de alguna manera le respalde en el efectivo desarrollo de las actividades de la empresa, causando debilidades en la obtención real de los movimientos de inventario. Por tal motivo se presentó la necesidad de diseñar la propuesta de un manual de políticas y procedimientos para el control de inventario de la empresa Servicios Informáticos Deverval, C.A.

La presente investigación se encuentra constituida de la siguiente manera:

El primer Capítulo está conformado por el planteamiento del problema, su formulación, sistematización y descripción de los objetivos específicos, el objetivo general y justificación de la investigación

El segundo Capítulo plantea el marco teórico, el cual integra los antecedentes, las bases teóricas, así como también la definición de términos considerados básicos.

El tercer Capítulo detalla el nivel, el tipo y método de la investigación, así como las técnicas de recolección y análisis de datos.

El cuarto Capítulo contiene el análisis de los resultados obtenidos de la interpretación de las fuentes escritas, logrando la ejecución de los objetivos expuestos en el trabajo mediante la triangulación investigativa.

El quinto Capítulo esta compuesto por la propuesta, la cual se encuentra estructurada por una justificación, objetivos generales y específicos, fundamentación y administración de la propuesta.

Culminando la investigación con las conclusiones, recomendaciones a la empresa, referencias bibliográficas y anexos.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento el Problema

Desde la actividad económica de las medianas y medianas empresas hasta las transacciones económicas de grandes corporaciones, la ciencia contable aporta un gran cúmulo de conocimientos, que requieren ser aplicados para la presentación de información financiera.

Hoy por hoy, la contabilidad es conocida como el producto de toda una gran cantidad de prácticas mercantiles diferentes que han exigido a través de los años, mejorar la calidad de la información financiera en las empresas. De tal manera que, se convierte en el eje central para llevar a cabo diversos procedimientos que conducirán a la obtención del máximo rendimiento económico que se espera al constituir cualquier empresa.

Por consiguiente el proceso contable permite el registro y la interpretación de los procesos internos de la empresa con la finalidad de obtener la utilidad o pérdida del ejercicio económico reflejado en los estados financieros y de esta manera transmitir la información necesaria para la toma de decisiones.

De esta manera, surgen los sistemas de control que apoyan a las empresas en el cumplimiento de sus metas. Los sistemas consisten en políticas y procedimientos específicos destinados a dar a la administración garantías razonables de que se cumplirán las metas y objetivos que consideran importantes para la empresa. A menudo a estas políticas y procedimientos se les da el nombre de controles internos y en forma colectiva comprenden la estructura de control interno de la empresa.

Entre las diferentes formas de empresas destacan las pequeñas y medianas empresas (PYME's) venezolanas, las cuales han presentado una alternativa para la expansión del sistema económico del país participando en el ámbito industrial, comercial y de servicios, cada una con características específicas que las definen. Sus posibilidades de desarrollo dependen de la creación de ventajas competitivas, que a su vez estén en función de la actualización tecnológica asociado al proceso contable.

Es por esto que las PYME's, para lograr sus objetivos, deben establecer un mínimo de reglas de operatividad o control interno, que como objeto de revisión por parte del contador público, está sujeto a regulaciones nacionales e internacionales, pero es responsabilidad de la gerencia acatar las normas y emplear estrategias que garanticen el óptimo funcionamiento del mismo.

Dentro de este escenario en que resalta la importancia del control interno y la contabilidad, las PYME's enfatizadas en la actividad comercial tienen como principal función la compra y venta de bienes o servicios que darán origen a todas las restantes operaciones, por lo que necesitan un especial control y una constante información resumida y detallada sobre sus inventarios, ya que según Romero (2002: 65), “el inventario consta de todos los bienes propios y disponibles para la venta en el curso regular del comercio”.

De tal manera el inventario constituye una partida del activo circulante, el cual al transcurrir un periodo determinado se hace efectivo dentro del ciclo operacional de la empresa, y posee toda aquella mercancía valorada al costo de adquisición para la venta. Es por ello que las empresas necesitan mantener su inversión trabajando a un excelente nivel de eficiencia; debido a que la administración inadecuada puede ocasionar pérdidas financieras y poner en peligro la estabilidad económica de la organización.

En vista de la importancia que representan los inventarios es indispensable su riguroso control, ya que debe existir un equilibrio y una planificación detallada que refleje el desarrollo contable oportuno, permitiendo a la empresa conocer al final del ciclo operacional a través de los estados financieros un informe confiable de las

ganancias o pérdidas de la organización.

En base a lo mencionado, Servicios Informáticos Deverval, C.A., empresa dedicada a la compra – venta de suministros, servicios técnico y de comunicación en el área de informática con un periodo de cuatro años en el mercado, presenta inconvenientes con el manejo del inventario dado que los primeros dos años no llevaba registro alguno de las transacciones asociadas al mismo, lo que compraba no pasaba por inventario y posteriormente no hubo implementación de controles afectando de esta manera su situación económica.

Inicialmente, uno de los principales problemas que caracteriza a dicha empresa es no tener una definición exacta del inventario acorde a su actividad económica, por no tener presente un adecuado control interno. La empresa Servicios Informáticos Deverval, C.A. registra sus operaciones periódicamente y las transacciones pertinentes a la adquisición de productos son reflejados en la cuenta de compras y al finalizar el ejercicio económico no se ejecuta el inventario físico, cuyo valor debería coincidir con las transacciones en los libros contables.

Al no estar realizando un conteo físico no es posible verificar que la información obtenida sea cierta, sin embargo la empresa lleva a cabo la emisión de un listado final basado en entradas y salidas de productos, al cual le calculan el costo promedio para cumplir con la Ley de Impuesto Sobre la Renta (ISLR) y poder realizar la declaración del mismo. Actualmente solo cuentan con un archivo electrónico en excel que en teoría, refleja las existencias desde el año 2005.

Por otro lado, no posee un criterio para establecer el margen de utilidad sobre los productos a vender, situación que ocasiona inconsistencia en los precios de venta. Del

mismo modo, no emplea una codificación de las características de los productos al momento de facturar que guarde relación entre la existencia física y la electrónica. Igualmente, no hay una supervisión adecuada, ni un registro que respalde las entradas y salidas de mercancía.

También es importante destacar que las ventas superan las compras de acuerdo a una observación de las facturas de adquisiciones y ventas, repercutiendo directamente en la determinación de la utilidad del ejercicio y reflejando claramente el mal manejo de la documentación y existencias de inventario.

Todas las debilidades mencionadas anteriormente, fueron detectadas a través de la reestructuración del inventario correspondiente a los años 2006 y 2007, en un formato creado en excel, que mostró las debilidades que impactan directamente en la estabilidad económica de la empresa, al no contar con información veraz y oportuna para la emisión de los estados financieros de la empresa.

Dicha reestructuración se baso en el vaciado de la información detallada de todas las facturas de compras y ventas propias de los años referidos anteriormente, obteniendo como saldos:

	Monto Declarado	Monto Según Reestructuración
2006	19.141,12	18.351,30
2007	22.319,38	26.505,96

Formulación del Problema

¿Cuál será el sistema de control interno de inventario que permitirá solventar las

debilidades que alteran el inventario de la empresa Servicios Informáticos Deverval, C.A.?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer un manual de políticas y procedimientos para el control de los inventarios de la empresa Servicios Informáticos Deverval, C.A.

Objetivos Específicos

1. Diagnosticar la situación actual del inventario de la empresa Servicios Informáticos Deverval, C.A de los años 2006 y 2007.
2. Analizar las necesidades de la empresa para el control del inventario.
3. Diseñar un manual de políticas y procedimientos para el control de los inventarios adecuados a las necesidades de la empresa.

Justificación de la Investigación

Los controles adecuados dentro de una empresa tienen como objetivos invitar a la protección y el uso eficaz y eficiente de sus recursos físicos, a fin de optimizar sus metas y evitar que puedan ser hurtados, mal utilizados, o destruidos por accidente. Una parte importante de estos controles es la información precisa para la toma de decisiones internas y la otra es la salvaguarda de activos y registros.

La importancia de tener un buen sistema de control interno en las organizaciones, se ha incrementado en los últimos años, debido a lo práctico que resulta medir la eficiencia y la productividad desde el momento de su implantación; en especial si se centra en la actividad principal que ellas realizan, pues de ella dependen las empresas para mantenerse en el mercado.

La propuesta de un manual de políticas y procedimientos para el control de los inventarios de la empresa Servicios Informáticos Deverval, C.A. contribuirá a proporcionar y obtener una garantía razonable tanto de los niveles de inventario en cada uno de los rubros que lo componen como de los costos incurridos en el mismo, originando procedimientos coordinados de la constante movilidad del inventario y exactitud en los datos contables asociados a él.

Asimismo contribuirá a que los empleados, mediante la definición de sus funciones, colaboren de manera efectiva en el control de las existencias, la realización de los registros y la toma física del inventario, por lo que cada actividad será llevada a cabo por una sola persona evitando la duplicidad de funciones.

De esta manera, se podrá obtener efectivamente una cuantificación de las pérdidas físicas y en bolívares por las mermas de inventarios al comparar los saldos físicos con los teóricos registrados en libros; lo que proporcionará el monto neto que se debe transferir a la utilidad neta para su actualización y posterior declaración en montos verificados.

De igual manera cabe señalar que la aplicación de controles internos en las operaciones de la empresa, conducirá a conocer la situación real de la misma, de allí

la importancia de tener una planificación y unos controles que se cumplan para darle una mejor visión sobre su gestión.

Por otra parte, es primordial destacar que el desarrollo de este estudio, permitió el manejo de información real y efectiva útil para la toma de decisiones de la empresa, dado que le ayudaría a conocer su rentabilidad o liquidez para realizar inversiones futuras. También representa un abordaje teórico en todo lo referente al análisis de los inventarios.

En cuanto a los aportes que brinda la presente investigación para la Universidad de Carabobo, cabe señalar la adquisición de competencias enfocadas en el saber y el saber hacer, mediante los conocimientos teóricos y prácticos acerca del control interno de los inventarios, necesarios para desempeño de los nuevos profesionales de la Contaduría Pública con el ámbito laboral.

CAPITULO II

MARCO TEORICO REFERENCIAL

Posterior al planteamiento de la situación problemática, se hace necesario enmarcar la investigación dentro de un contexto teórico basado en estudios previos, bases teóricas y definiciones que aporten una mejor comprensión sobre el control interno de los inventarios. A continuación se presentan los antecedentes con una antigüedad máxima de seis años.

Antecedentes de la Investigación

Carrera J., Pape S. y Romero Y. (2007), en su trabajo de grado “Propuesta de

Estrategias que Optimicen el Control Interno del Inventario de Repuestos y Accesorios de la Empresa Interbuy Celular, C.A.”, abordaron la problemática de una empresa comercializadora de repuestos y accesorios celulares, la cual presentaba serias debilidades en el manejo del control interno de los almacenes, por lo que su principal objetivo fue proponer estrategias que optimizaran el control interno de los inventarios de la empresa Interbury Celular, C.A.

Su metodología estuvo enmarcada en un proyecto factible, con un nivel descriptivo. Para poder llevar a cabo su propuesta realizaron un cuestionario tipo entrevista, a una cantidad de empleados de la empresa, obteniendo como información que la misma no empleaba ningún método de valoración de inventarios, el personal tenía poca experiencia para manejar los almacenes, deficiencia en el sistema de identificación de inventarios y carencia de herramientas para el control de entradas y salidas.

En base a la información obtenida basaron su propuesta en normalizar los procesos de almacén, realizar revisiones periódicas del inventario y utilizar herramientas tecnológicas para aprovechar la simplificación de actividades. Esta investigación guarda una estrecha relación con el presente estudio porque presentan dificultades similares con el inventario, a las que se les da respuesta mediante una propuesta adaptada a las necesidades de la empresa.

Cuares M., Portocarrero J. y Velásquez D. (2005), desarrollaron en su trabajo de grado una “Propuesta de Procedimientos de Control Interno en el Inventario de Materiales e Insumos del Departamento de Servicios de la Empresa Autoyota, C.A.” con el fin de optimizar el control y la administración del inventario.

Es una investigación de modalidad de campo basada en una investigación documental de carácter descriptivo. La muestra seleccionada fue de tipo intencional no probabilística, utilizándose como instrumento para la recolección de datos la observación directa de los participantes, una entrevista no estructurada al gerente del departamento de servicios, una encuesta de preguntas cerradas a una muestra seleccionada y una revisión de los documentos relacionados con el área de almacén de inventarios de materiales e insumos.

Las técnicas antes mencionadas aportaron a la investigación información vital para llevar a cabo un diseño de procedimientos enfocado a contrarrestar los resultados obtenidos como debilidades de control interno: ausencia de un manual de normas y procedimientos, la inexistencia de flujogramas y de formatos adecuados para la requisición, entrada y salida de mercancías del almacén de materiales e insumos del departamento de servicios.

Este estudio está vinculado con la presente investigación, dado que identifica la situación existente en el inventario de una empresa para plantear un adecuado manejo en el control interno del mismo, a la vez que evidencia la importancia de conocer al final del período contable un estado confiable de la situación económica de la empresa y las medidas necesarias para mejorar o mantener dicha situación.

Angulo Y., Ojeda L. y Toffano E. (2004), en su trabajo de grado titulado “Estrategias de Mejoras en el Sistema de Control Interno en el Inventario de Insumos del Comedor Universitario de la Universidad de Carabobo ubicada en Bárbula, estado Carabobo, como Herramienta para una Gestión Operativa y Administración Eficiente”, desarrollaron el estudio bajo la modalidad de proyecto factible basado en una investigación de campo de carácter descriptivo, apoyado en una revisión

documental.

Para la obtención de datos, utilizaron como técnica la observación directa apoyada en un instrumento de tipo cuestionario diagnóstico, con el cual pudieron identificar las fortalezas y debilidades del sistema del control interno y el inventario de insumos, así como también la ausencia de normas y procedimientos.

En base a la información obtenida diseñaron estrategias para mejorar los procesos administrativos y operativos, con el fin de ofrecer alternativas capaces de solucionar la problemática existente y de esta manera incentivar y comprometer al personal involucrado a cumplir con los objetivos planteados.

Existe una conexión entre el trabajo de grado antes mencionado y la presente investigación, la cual radica en la necesidad de identificar las causas que alteran los inventarios para poder implementar un sistema de control interno de inventario con el fin de obtener información exacta y confiable para la toma de decisiones y elaboración de estados financieros.

Alfonzo D. (2002), desarrolló un trabajo de grado basado en la “Evaluación del Control Interno de Inventario en la Sección de Almacén de la Empresa Agropecuaria Marapure, C.A., Ubicada en San Fernando de Apure, Estado Apure”. El estudio se catalogó como una investigación de campo de tipo descriptiva y evaluativa.

Para la recolección de datos aplicó un cuestionario tipo encuesta el cual arrojó como información la existencia de normativas dirigidas a mantener un adecuado control de la materia prima, insumos y productos terminados, pero con fallas en la ubicación y manejo de los inventarios.

Propuso capacitación y adiestramiento constante con la finalidad de optimizar sus funciones y labores dentro de la empresa considerando las motivaciones y los intereses reales de los empleados, gerentes y consumidores para obtener una empresa eficaz y eficiente, así como también un ambiente adecuado y utilización de los recursos adaptados a la realidad de la situación de la sección de almacén de la organización.

El nexo existente entre la mencionada investigación y el trabajo en desarrollo es que permite ofrecer alternativas capaces de solucionar las problemáticas existentes a fin de normalizar los procesos de almacén y adquirir nuevas propuestas a la empresa en estudio mediante la implementación de un método de valoración de inventarios y segregación de funciones para cumplir con lo establecido en los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (P.C.G.A.).

Lamuraglia, D., Rivas, V. Y Tejera, L. (2007), desarrollaron un trabajo de grado titulado: “Diseño de un Manual de Normas y Procedimientos para el Control Interno Operativo del Inventario de Productos Perecederos (Frutas-Hortalizas). Caso de Estudio: Catania Hipermercado C.A. Valencia-Estado Carabobo”, el cual surgió por la necesidad de solventar la problemática que presenta la empresa Catania Hipermercado, C.A, dedicada a la compra y venta de mercancías para el consumo humano, incluyéndose dentro de estos los productos perecederos frutas y hortalizas.

La razón del diseño de un manual de normas y procedimientos para este tipo de inventario, se debió a que en estudios realizados a la empresa observaron deficiencias operacionales e inexistencia de procedimientos de control interno para este rubro, presentando fallas en la segregación de funciones, manipulación y cuidado de la

mercancía y ausencia de normativas para llevar a cabo el debido control en el área. La Investigación se enmarca dentro de la modalidad de proyecto factible a nivel descriptivo.

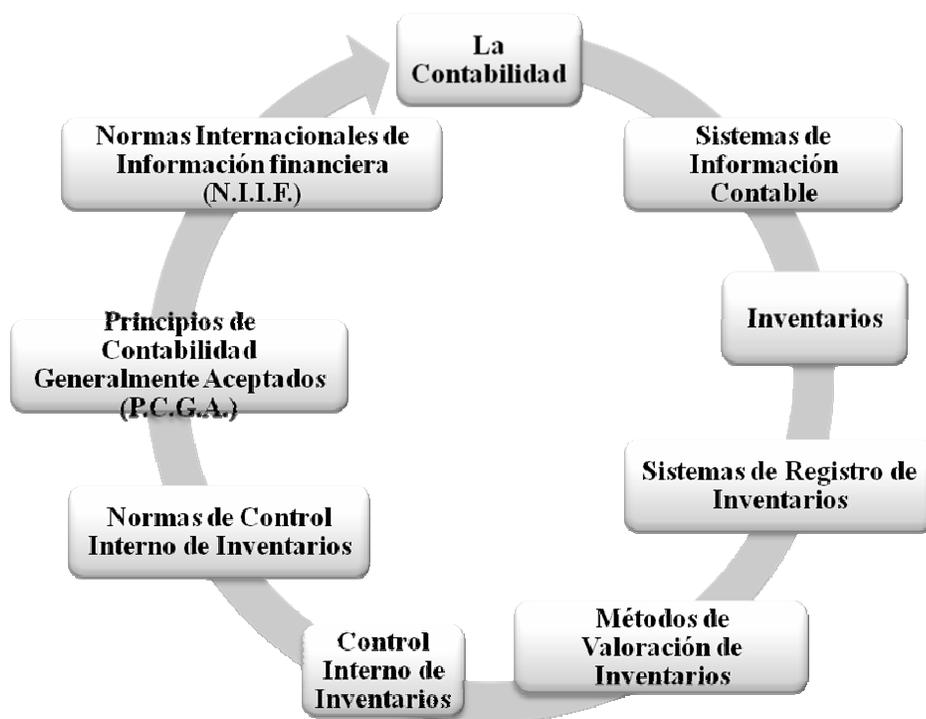
La población estudiada estuvo conformada por dieciséis (16) personas que laboran en las distintas áreas, sobre la cual aplicaron cuestionarios para la recolección de la información, presentadas mediante gráficos, dando como resultado que las operaciones son realizadas sin los controles pertinentes, trayendo como consecuencia ciertas irregularidades que afectan la situación económica de la empresa. Por lo antes citado evidenciaron la necesidad de diseñar un manual de normas y procedimientos para el logro de un control interno operativo efectivo del inventario de productos perecederos (frutas- hortalizas).

La investigación mencionada se vincula con la presente, en el sentido que propone un manual de normas y procedimientos de control interno para el inventario, debido a deficiencias operacionales; situación similar a la planteada en este trabajo de grado.

Bases Teóricas

Para comprender la importancia que tiene el análisis de los inventarios, tanto en las grandes como en las pequeñas empresas se hace necesario realizar una búsqueda de teorías que den sustento a la misma, en este sentido se encontraron una serie de elementos que sirven de referencia para el desarrollo de los objetivos planteados, este comprimido de información se obtuvo a través de la investigación documental y bibliográfica (libros, revistas, Internet y otros), los cuales fundamentan teóricamente la presente investigación.

A continuación se presenta un flujograma el cual detalla las bases teóricas que fundamentan dicha investigación:



La Contabilidad

La contabilidad es tan antigua como la necesidad de disponer de información para cuantificar los beneficios obtenidos de la realización de las actividades comerciales. Se han encontrado registros de libros correspondientes a épocas tan lejanas como 3000 años Antes de Cristo.

Desde sus orígenes el hombre, inconscientemente tenía noción de la contabilidad, a medida que ordenaba, clasificaba y llevaba un control de todos aquellos elementos integrantes de su patrimonio. A partir de esta actitud se dieron avances de la contabilidad (parte integrante del sistema contable), siendo el monje veneciano Fray Luca Paccioli quien publicó en 1494 el primer libro que recoge el método de doble

entrada o partida doble denominado De Computis et Scrituris lo cual revolucionó las formas de registro existentes y haciéndolos de uso universal, mostrando el método de la partida doble tal y como se utiliza en la actualidad. También, Benedicto Cotrugli, en Nápoles, en 1458 escribió el libro llamado Della Mercatura Et del Mercante Perfetto, el cual fue publicado un siglo después.

En el mundo de hoy la contabilidad está inmersa en la forma de hacer negocios y se retroalimenta de los retos y los cambios que deben hacer las organizaciones para lograr su misión. A principios del siglo XXI, se han incorporado conceptos nuevos en el mundo de los negocios, tales como globalización, competitividad, calidad, productividad, alianzas estratégicas, empresas de clase mundial, libre comercio, valor agregado y reingeniería de procesos administrativos, los cuales han incrementado el grado de dificultad en la operación de las empresas.

Contabilidad es algo más que una actividad que pueden entender los contadores profesionales, es un sistema de información que permite interpretar, medir y detallar la actividad económica que describe los recursos, actividades y logros de todo negocio sea grande o pequeño, y es vital en todas las unidades de nuestra sociedad. Constituye una actividad de prestación de servicios cuya función es proporcionar información cuantitativa acerca de las entidades económicas, siendo la información primordial de naturaleza financiera y teniendo como fin ser útil para la toma de decisiones dentro de una empresa o su vida diaria.

Los sistema de información contable brindan con mayor facilidad y flexibilidad información financiera completa y detallada para la iniciativa privada, los bancos, los administradores y los individuos particulares, porque les permite evaluar actuaciones pasadas y les ayuda a preparar planes para el futuro, por medio de los cuales puedan

alcanzar sus objetivos y metas financieras.

Sistemas de Información Contable

Un sistema de información contable sigue un modelo básico bien diseñado, con la finalidad de ofrecer control, compatibilidad, flexibilidad y una relación aceptable de costo - beneficio. Es una estructura organizada mediante la cual se recopilan las informaciones de una empresa, siguiendo normas, pautas y procedimientos adaptados a ella, para llevar a cabo un registro de sus actividades, una clasificación de la información y un resumen de la misma, y mediante la información proporcionada por el sistema contable es posible tomar decisiones adecuadas. Según Catacora (1997):

el sistema contable debe abarcar los siguientes elementos: hardware donde se procesa la información, software propiamente dicho, recursos humanos, políticas y normas contables adaptadas por la entidad. Ninguno de ellos debe ser tomado de forma aislada. Asimismo, se refiere a los sistemas contables como un sistema de información que reúna y presente datos resumidos o detallados acerca de la actividad económica de una empresa a una fecha determinada (Balance General) o por un período determinado (Estado de Ganancias y Pérdidas). (p.128).

De igual manera, El Diccionario de Administración y Finanzas de Océano / Centrum (2003: 471) define a los sistemas de información contable como un “subconjunto del sistema de información para uso de los directivos en el que los datos financieros se obtiene a partir de las transacciones registradas, una vez sea procesado toda la información que contienen”.

Con lo expuesto por Catacora y el Diccionario de Administración y Finanzas de

Océano / Centrum se puede concluir que un sistema contable dentro de las empresas es fundamental, debido a que involucra comunicación e interpretación de la información la cual debe ser comprensible, pertinente, útil y confiable para ayudar en la toma de decisiones, en la medida que cuente con métodos y registros que identifiquen y registren las transacciones reales, que reúnan los criterios establecidos por la administración, que todas las transacciones sean descritas oportunamente con su adecuada clasificación, que el valor de las operaciones correspondan al período y que estas sean cuantificadas en unidades monetarias y las transacciones sean presentadas y reveladas adecuadamente en los estados financieros.

Al respecto, Warren, Reeve y Fess (2000: 6), refieren: “La contabilidad es un sistema que proporciona información a los interesados en negocios sobre sus actividades y situación económica del mismo”. Siendo esta una de las razones por las cuales, el sistema de información debe ser confiable.

Por otra parte, los Sistemas de Información Contable deben cumplir con dos premisas esenciales que son el reconocimiento, valoración y medición de todos los recursos comprometidos en las entidades y la producción de información útil para la toma de decisiones internas y externas. El cumplimiento de estas dos premisas permiten diseñar, evaluar y mejorar constantemente dichos sistemas de información en función de las necesidades existentes en la empresa así como evaluar su impacto en el mercado.

Todo sistema contable está compuesto por ciertos elementos que serán necesarios para su desarrollo, los cuales son: el entorno siendo este el ambiente que rodea el sistema y afecta todo lo relacionado a los movimientos contables; límite o frontera es lo que va a separar al entorno del sistema; entradas y salidas son las operaciones que

captura el sistema y son comunicadas a los diferentes usuarios; humanos son los que están presente en todas las etapas; y por último, los materiales que gracias a ellos tenemos las cuentas, los libros, soportes, registros contables, y las normas.

Para Catacora (1997: 21), “es imposible llevar un adecuado control sobre las transacciones y operaciones financieras, sin contar con el auxilio de los sistemas mecanizados desarrollados en las computadoras”. Ciertas empresas consideran indispensable un sistema computarizado para realizar el monitoreo de sus actividades más sin embargo, existen organizaciones que por razones de tamaño o recursos no pueden cubrir el costo que representaría la inversión en el mismo, aun así es de suma importancia que cumplan con un sistema de información documental u operacional que les permita supervisar su actividad principal y obtener de esta manera una mejor administración de los recursos de la empresa.

Los sistemas de información se clasifican de la siguiente forma: sistemas de producción, sistemas de ventas y sistemas de administración y finanzas. Específicamente dentro del sistema de administración y finanzas se pueden identificar sistemas relacionados con el manejo de inversiones, cuentas por pagar, compras, activos fijos, inventarios, bancos, recursos humanos y contabilidad.

En el caso de las empresas comerciales su actividad económica gira entorno a los inventarios es por ello que surge la necesidad de implementar un sistema de inventarios que controle las transacciones pertinentes al mismo con la finalidad de obtener un rendimiento económico de la empresa. Catacora (1997: 32) expresa que un sistema de inventarios “debe permitir controlar todos los materiales, productos, repuestos y suministros que mantiene y maneja la empresa”.

Los principales movimientos que caracterizan a los inventarios son las entradas y salidas del mismo. Las operaciones relacionadas a las entradas que pueden ser claramente identificadas en las empresas comerciales son las compras y devoluciones de productos, en el caso de las salidas son las ventas, destrucción o desecho de productos y consumos internos para la empresa.

Por lo tanto, las funciones que definirían el sistema de inventarios en las empresas serían el registro de los productos conjuntamente con la definición de grupos de productos, los ingresos de costos de factura y otros costos asociados al inventario, y controles sobre posibles devoluciones.

En base a lo antes expuesto, son necesarias unas pautas que indiquen el procesamiento de la información financiera de la empresa con la finalidad de cumplir con políticas contables que regulen las actividades contables referentes a los registros, tratamientos y presentación resumida de las transacciones financieras.

Inventarios

Los Inventarios son bienes tangibles conformados por un conjunto de mercancías o artículos que tiene la empresa para comercializar con clientes, a través de la compra – venta en el curso ordinario del negocio en un periodo económico determinado; es la partida dentro de los activos que mas tarda en convertirse en efectivo dentro del ciclo operacional de la empresa, por lo tanto se considera un activo circulante.

Se considera activo circulante a los activos que se esperan sean convertidos en

efectivo en el término de doce meses. El inventario es el activo más significativo y el único al cual se consideran métodos de valuación alternativos aceptables, por el hecho de que cada metodología tiene sus pautas y esto ocasiona un valor distinto. La importancia del inventario radica en que es la principal fuente de ingresos de una empresa y éste mantiene una estrecha relación con el proceso de compra – venta, ya que al ser afectadas una de estas partidas se ve reflejada en el inventario.

Por esto las empresas dedicadas a la compra y venta de mercancías, se ven en la necesidad de generar una constante información resumida y analizada sobre sus inventarios, llevando a cabo la apertura de una serie de cuentas principales y auxiliares que la suministren.

En vista de la representatividad que poseen los inventarios en las empresas, (mayormente dedicadas a la compra y venta de mercancías), es necesario contar con una constante información resumida y analizada de dicha partida, por esto la gestión de ellos debe ser atentamente controlada y vigilada, logrando satisfacer las necesidades reales de las empresas bajo un manejo adecuado de registro, rotación y evaluación de los inventarios, colocándolos a disposición en el momento indicado evitando de este modo aumentos de costos y pérdidas en los mismos.

A medida que se venden mercancías del inventario, sus costos se ven reflejados en el Estado de Resultados y éste se traslada al costo de los bienes vendidos, mientras que la mercancía no vendida se muestra en el Balance General, por lo tanto, es de suma importancia ya que permite observar la rentabilidad del negocio y sirve para la toma de decisiones.

Por esto se debe tener mucha atención y cuidado al momento del conteo físico y al fijar el precio de la mercancía, ya que un error modificaría cifras claves en el estado

de resultado, viéndose alterada la utilidad bruta y neta al cierre del ejercicio económico. Es importante destacar que un error en el inventario final de un año afecta el inicial del siguiente, así como la utilidad neta en el estado de resultado. Cuando el inventario final muestra la cantidad mayor que las reales el costo de las mercancías vendidas disminuye, lo cual da una utilidad neta más alta; y si por el contrario el inventario final muestra una cantidad menor que la real el costo de la mercancías vendida es mayor la cual genera una utilidad menor y dicho error se trasladaría al estado de resultado del año siguiente.

Cabe destacar que, se debe tener siempre en cuenta el efecto de la inflación en el inventario ya que por ser este una partida no monetaria cuyos valores se ven afectados por los incrementos del Índice General de Precios, estos deben reconocerse en los estados financieros para presentar una información veraz y útil para la toma de decisiones.

En cuanto al conteo físico de los resultados, su importancia radica en verificar que los productos existan físicamente, comprobar los reportes de Ventas y Producción, verificar la eficiencia de Producción / Compras con relación a productos irregulares (mermas, mal estado, mal elaborados, caducos, faltantes, sobrantes), evaluar y decidir sobre productos de lento movimiento, mal estado, obsoletos, comprobar la rotación de productos, constatar que el valor no exceda el valor de realización y verificar que esté registrado correctamente en la Contabilidad.

Sistemas de Registro de Inventarios

Para un adecuado control de los inventarios es necesario definir un sistema de registro que permita obtener información constante, correcta y actualizada sobre las

existencias de mercancías. Existen dos tipos de sistemas de registro de las operaciones, el inventario periódico y el inventario continuo.

En torno al inventario periódico, es utilizado habitualmente por pequeñas y medianas empresas con pequeños y medianos volúmenes de operaciones de compra - venta de mercancía. Posee como características principales conocer a una fecha determinada cual es el inventario por medio del conteo físico, claridad en la información y mayor detalle en la elaboración de los Estados de Resultados.

Según el Diccionario de Administración y Finanzas de Océano / Centrum (2003: 284) el inventario periódico “es un sistema global en el cual las existencias se contabilizan e identifican periódicamente, calculándose el coste de los artículos vendidos”. En tal sentido, se puede identificar en cualquier momento el valor del costo de ventas a través de un control del costo de las transacciones que afectan a los inventarios, mediante la utilización de una variedad de cuentas que guardan relación con las operaciones que se originan, tales como compras, devoluciones, rebajas, entre otras.

De acuerdo a lo antes mencionado, las mercancías que entran se registran directamente en la cuenta de Compras, y cuando se vende a un cliente se hace un asiento reconociendo el ingreso de la venta. Al final de año todos los bienes disponibles se cuentan en físico y se fija el costo estableciendo el costo de ventas del periodo.

Por otro lado, el inventario continuo consiste en un registro detallado y permanente de las existencias que poseen las empresas permitiendo conocer en cualquier momento el valor del inventario final de mercancías sin necesidad de

realizar un conteo físico, ya que los movimientos de compra - venta de mercancías se registran directamente en la cuenta de inventarios al momento de realizar la transacción. Una de sus ventajas es que facilita el conocimiento inmediato del costo de venta porque lo registra a la par de las operaciones de venta.

Con este tipo de inventario se lleva un registro continuo, corriente y diario del inventario y de los costos de artículos vendidos haciendo uso de las cuentas costo de ventas e inventario, permitiendo así darse cuenta tanto del inventario disponible como de cualquier faltante o error al compararlo con el físico y poder tomar las medidas necesarias en esas situaciones.

Métodos de Valoración de Inventarios

Dada la importancia que representan los inventarios en las empresas, se han establecido diversos métodos de valoración. La selección del método de valuación de inventario es fundamental debido a que el valor del inventario final afecta el costo de las mercancías vendidas y la utilidad neta que aparecen en el estado de resultado, así como el inventario final que se presenta como un activo en el Balance General.

Existen tres métodos de valoración de inventarios los cuales son: Costo Promedio, Primeros en Entrar, Primeros en Salir (PEPS) y Últimos en Entrar, Primeros en Salir (UEPS).

Costo Promedio: Tal como su nombre lo indica pondera el costo por unidad como el costo unitario promedio durante el período, la manera de determinarse es dividiendo el costo de las mercancías disponibles para la venta entre el número de artículos adquiridos. El monto promedio resultante representa el valor unitario del

inventario final; este método pretende establecer un equilibrio entre el inventario final y las mercancías vendidas por lo que los inventarios y el costo de ventas están valorados al mismo costo.

Siendo así, las unidades son retiradas a nivel de costos en orden aleatorio, sin importar cuales unidades son vendidas, ya que se promedian con los costos más antiguos, por lo que el costo obtenido de ese promedio se le asigna a todas las unidades.

Por tratarse de un promedio el valor del inventario, que se encuentra afectado por las compras en el transcurso del ejercicio económico, se verá influenciado por las variaciones del mercado, es decir, los costos unitarios serán mayores o menores de acuerdo a las fluctuaciones del mismo. Y es el único método al cual se le asigna el mismo costo unitario a todas las unidades.

Primeros en Entrar, Primeros en Salir (PEPS): Este método se basa en que los costos de los primeros artículos en entrar al almacén son los primeros que deben salir; es decir, las mercancías se valoran según el orden de adquisición, las mismas no salen en físico, sino a nivel de costos según su antigüedad.

Para poder utilizar este método es necesario llevar un registro cauteloso del costo de cada unidad que ha sido comprada del inventario con el fin de que el inventario final se encuentre valorado a las compras más recientes.

Algunas empresas toman este método de valoración para la presentación de sus estados financieros, ya que reporta una utilidad neta lo más alta posible. Pero realmente la empresa no sería más rentable por los diferentes métodos a utilizar, ya que estos tienen como finalidad es la asignación de costos en la cuenta de inventarios

y costo de venta.

Una ventaja del método PEPS es que el inventario esta valorado a los costos corrientes y por esto en el balance general se presentaría por un costo aproximado a la inmediata compra que se pretenda realizar. Al final se presenta un mayor saldo de inventario y un costo de ventas menor.

Últimos en Entrar, Primeros en Salir (UEPS): Este método comprende que los últimos costos de los artículos en entrar al almacén son los que primero se van a salir, es decir, las mercancías se valoran en orden contrario en que fueron adquiridas. Por lo tanto, la mercancía vendida queda valorada a los últimos precios de compra con que se adquirieron los artículos, mientras que el inventario final queda valorado a los precios de compra de los artículos más antiguos.

No es muy conveniente su uso, ya que el artículo que sale del almacén es el más nuevo de su clase y dado que los precios generalmente se elevan con el pasar del tiempo, este método registra la venta del artículo más caro. Por ésto la valuación de la cuenta de inventario en el balance general va a dar a conocer es el costo más antiguo de la compañía (originando una utilidad neta más baja), por lo que al utilizar el método UEPS la empresa debe revelar el costo circulante de reposición del inventario en una nota a los estados financieros. En este caso al final se refleja un saldo menor en el inventario a la vez que el costo de ventas se ve incrementado, porque un cambio de valor significativo en el costo puede afectar el flujo.

Según las Normas de Contabilidad vigentes en Venezuela para las PYME's, los tres métodos detallados arriba son aprobados para ser utilizados en los estados financieros, pero en Venezuela solo el método promedio es el aprobado para las

declaraciones de impuesto sobre la renta. Sin embargo, la gerencia tiene la oportunidad de elegir que método de valoración va a seguir, por consiguiente, tiene que revelarlo en las notas que acompañan a los estados financieros.

Control Interno de Inventarios

Un sistema de control interno comprende el plan de la empresa y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de ella con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos contables. Según Cepeda (1997):

Se entiende por control interno el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización, con el fin de asegurar que los activos estén debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo a las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos. (p. 4).

Por lo tanto, el control interno, es más bien una serie de acciones que deben reconocerse como un componente integral a la estructura administrativa y operacional de una empresa, con el fin de mantener un manejo eficiente de la misma para el alcance de sus metas establecidas.

Para un buen control interno en el manejo de inventarios se sugiere que estos estén bajo la responsabilidad de una persona delegada, encargada de todos los movimientos de entrada y salida de la mercancía. En la cual todas aquellas salidas a efectuarse deben estar amparadas por una requisición, y rendir informes sobre la mercancía que tenga un movimiento excesivo, para su reposición continua.

Ahora bien, un buen control interno da a conocer cinco componentes que pueden

ser implantados en cualquier empresa de acuerdo a las operaciones, el tamaño y las características administrativas; los cuales son: un ambiente de control, una valoración de riesgos, las actividades de control, información y comunicación, y por último, el monitoreo.

- ***Ambiente de Control.*** Se refiere a los recursos humanos y al ambiente en el cual opera la empresa. Los recursos humanos deben tener una serie de atributos entre los cuales se cuenta la integridad, los valores éticos y la idoneidad. En este sentido, Bravo (2004), refiere que:

El ambiente de control refleja el espíritu ético vigente en una entidad respecto del comportamiento de los agentes, la responsabilidad con que encaran sus actividades, y la importancia que le asignan al control interno. Sirve de base de los otros componentes, ya que es dentro del ambiente reinante que se evalúan los riesgos y se definen las actividades de control tendientes a neutralizarlos. Simultáneamente se capta la información relevante y se realizan las comunicaciones pertinentes, dentro de un proceso supervisado y corregido de acuerdo con las circunstancias.

- ***Valoración de Riesgos.*** La entidad debe estar consciente de los riesgos y enfrentarlos. Debe establecer objetivos interrelacionados con los procesos de ventas, producción, mercadeo, finanzas, entre otros. También debe establecer mecanismos para identificar, analizar y valorizar los riesgos para manejar y minimizar las posibilidades de errores o irregularidades que se produzcan y afecten la eficiencia, efectividad y economía de los recursos que se manejen.

Con referencia a la valoración de riesgos, según palabras de Bravo (2004),

A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto a los niveles de la organización (internos y externos) como de la actividad. Un error se refiere a equivocaciones, una irregularidad se refiere a actuaciones intencionales, generalmente fraudulentas.

- **Actividad de Control.** Se deben formular políticas y procedimientos para garantizar el cumplimiento de las instrucciones emanadas de la gerencia. Las actividades de control son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se toman las acciones necesarias para considerar los riesgos para el logro de los objetivos de la entidad. Para Bravo (2004),

Las actividades de control están constituidas por los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos. Se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos según lo expresado en el punto anterior: conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos, los cuales pueden agruparse en tres categorías, según el objetivo de la entidad con el que estén relacionados: las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de leyes y reglamentos.

En general, las actividades de control relevantes para una auditoría se pueden establecer en categorías como políticas y procedimientos que pertenecen a lo siguiente:

- **Revisiones de desempeño:** Estas actividades de control incluyen revisiones del desempeño real contra presupuestos, pronósticos y desempeño en períodos anteriores; relacionando diferentes juegos de datos, operacionales o financieros, junto con los análisis de las relaciones y las acciones de investigación o correctivas; y la revisión del desempeño funcional o de actividad.

- **Procesamiento de la Información:** se realiza una variedad de controles a fin de verificar la precisión, integridad y autorización de las transacciones. Las dos agrupaciones amplias de las actividades de control de los sistemas de información son los controles generales y los controles de aplicación. Los controles generales comúnmente incluyen los controles sobre operaciones de centros de datos, adquisición y mantenimiento del software del sistema, seguridad de acceso y desarrollo y mantenimiento de los sistemas de aplicación. Estos controles se aplican al procesamiento de aplicaciones individuales y ayudan a asegurar que las transacciones son válidas, que están autorizadas apropiadamente, y que son procesadas completamente y con precisión.

- **Controles Físicos:** Estas actividades abarcan la seguridad física de los activos, incluyendo las salvaguardias adecuadas, como instalaciones aseguradas, sobre el acceso a los activos y registros; autorización para el acceso a los programas de computación y a los archivos de datos; y el control periódico y la comparación contra los montos en los registros de control. Hasta qué punto los controles físicos propuestos para prevenir robos de activos son relevantes para la confiabilidad de la preparación de los estados financieros, y por lo tanto, para la auditoría, depende de circunstancias como cuando los activos son altamente susceptibles a malversación. Por ejemplo,

esos controles generalmente no serían relevantes cuando se puede detectar cualquier pérdida de inventario por una inspección física periódica y registrada en los estados financieros. Sin embargo, si para propósitos del reporte financiero la gerencia confía exclusivamente en los registros del inventario perpetuo, los controles de seguridad física serían relevantes para la auditoría.

- ***Gestión directa de funciones por actividades.*** Los responsables de las diversas funciones o actividades revisan los informes sobre resultados alcanzados.
- ***Indicadores de rendimiento.*** El análisis combinado de diferentes conjuntos de datos (operativos o financieros) junto con la puesta en marcha de acciones correctivas, constituyen actividades de control.
- ***Segregación de Funciones:*** Asignar a diferentes personas las responsabilidades de autorizar transacciones, registrarlas y mantener la custodia de los activos tiene el propósito de reducir las oportunidades para que alguien se encuentre en una posición en la que pueda perpetrar y esconder errores o irregularidades en el curso normal de sus deberes.
- ***Información y Comunicación.*** Estos sistemas se interrelacionan y ayudan al personal de la entidad en el cumplimiento de sus objetivos. Las responsabilidades de control han de tomarse en serio. Los empleados tienen que comprender cuál es su papel en el sistema de Control Interno y cómo las actividades individuales están relacionadas con el trabajo de los demás. Asimismo, tiene que haber una

comunicación eficaz con terceros, como clientes, proveedores, organismos de control y accionistas. Según Bravo (2004),

Los sistemas de información permiten identificar, recoger, procesar y divulgar datos relativos a los hechos o actividades internas y externas, y funcionan muchas veces como herramientas de supervisión a través de rutinas previstas a tal efecto. No obstante resulta importante mantener un esquema de información acorde con las necesidades institucionales que, en un contexto de cambios constantes, evolucionan rápidamente. Por lo tanto deben adaptarse, distinguiendo entre indicadores de alerta y reportes cotidianos en apoyo de las iniciativas y actividades estratégicas, a través de la evolución desde sistemas exclusivamente financieros a otros integrados con las operaciones para un mejor seguimiento y control de las mismas.

La calidad de la información generada por los diferentes sistemas afecta la capacidad de la dirección de tomar decisiones adecuadas al gestionar y controlar las actividades de la entidad. Resulta imprescindible que los informes ofrezcan suficientes datos relevantes para posibilitar un control eficaz, como:

- Contenido ¿Contiene toda la información necesaria?
- Oportunidad ¿Se facilita en el tiempo adecuado?
- Actualidad ¿Es la más reciente disponible?
- Exactitud ¿Los datos son correctos?
- Accesibilidad ¿Puede ser obtenida fácilmente por las personas adecuadas?

La implementación del control interno implica que cada uno de sus componentes estén aplicados a cada categoría esencial de la empresa, diseñado para cumplir objetivos específicos, con el propósito de garantizar el cumplimiento de las metas establecidas y el desarrollo de la empresa.

De esta manera, el control interno de inventarios se encuentra vinculado con las operaciones de compra, distribución, venta y consignación de los artículos que lo conforman en vista de la necesidad que surge de salvaguardar los inventarios por su valor representativo ante una empresa.

Para un adecuado control interno de inventario es estrictamente necesario que se lleven a cabo debidamente los pedidos, el conteo físico y la facturación. Sus principales objetivos se basan en:

- Ayudar a la administración de la empresa a mejorar el control de las actividades de sus organizaciones.
- Proporcionar una garantía razonable para el logro de objetivos tales como: confiabilidad de la información financiera, cumplimientos de las leyes, reglamentos y políticas y la eficacia en las operaciones.
- Reducir los altos costos financieros ocasionados por mantener cantidades excesivas de inventarios.
- Reduce el riesgo de fraudes, robos o daños físicos, y evita que dejen de realizarse ventas por falta de mercancías.

El control interno es de importancia para la estructura administrativa contable de una empresa, ya que asegura que sean confiables sus estados financieros, frente a la eficiencia y eficacia operativa.

Normas de Control Interno de Inventarios

Los distintos aspectos que influyen dentro de un inventario afectan muchos procedimientos dentro de la empresa y cada uno ejerce diferente grado de importancia sobre la misma. Todo esto abarca desde desarrollar un presupuesto hasta

la contabilidad para determinar los costos de los inventarios, por ésto es de gran importancia llevar a cabo ciertas normas de control interno para el mejor funcionamiento del mismo, tales como:

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

El control interno del inventario en una empresa esta dirigido a prevenir o detectar errores o irregularidades, es importante que éstos sean descubiertos oportunamente, debido a que tienen implicaciones sobre la correcta conducción del negocio, y así poder brindar una mayor confianza al momento de obtener los estados financieros , y tomar una decisión.

Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (P.C.G.A.)

Los P.C.G.A. son base fundamental en la contabilidad ya que son quienes rigen la normativa legal a desarrollarse en la ejecución de la profesión de los contadores públicos, la DPC – 0 (Declaración de Principios de Contabilidad), los define como:

...un cuerpo de doctrinas asociadas con la contabilidad, que sirven de explicación de las actividades corrientes o actuales y como guía en la selección de convencionalismos o procedimientos aplicados por los profesionales de la Contaduría Pública en el ejercicio de las actividades que le son propias, en forma independiente de las entidades analizadas y que han sido aceptados en forma general y aprobados por la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela auscultados a través de su Comité Permanente de Principios de Contabilidad.

Ahora bien, los principios que tienen una estrecha relación con los inventarios son:

Equidad: está vinculada con el objetivo final de los estados contables. Los interesados en los estados financieros son muchos y muy variados y en ocasiones sus intereses son encontrados. La información debe ser lo más justa posible y los intereses de todas las partes tomarse en cuenta en el apropiado equilibrio. Por consiguiente, los estados financieros deben estar libres de influencia o sesgo indebido y no deben prepararse para satisfacer a persona o grupo determinado alguno con detrimento de otros.

Pertinencia: exige que la información contable tenga que referirse o estar útilmente asociada a las decisiones que tiene como propósito facilitarlos a los resultados que desea producir. En consecuencia es necesario concretar el tipo específico de información requerido en los procesos de toma de decisiones por parte de los usuarios de los estados financieros, en

función a los intereses específicos de dichos usuarios y a la actividad económica de la entidad (comercial, industrial, de servicios, financiera, aseguradora, sin fines de lucro, etc.).

Énfasis En El Aspecto Económico: La contabilidad financiera enfatiza el aspecto económico de las transacciones y eventos, aún cuando la forma legal pueda discrepar y sugerir tratamiento diferente. En consecuencia, las transacciones y eventos deben ser considerados, registrados y revelados en concordancia con su realidad y sentido financiero y no meramente en su forma legal.

Cuantificación: Los datos cuantificados proporcionan una fuerte ayuda para comunicar información económica y para tomar decisiones racionales.

Valor Histórico Original: Las transacciones y eventos económicos que la contabilidad cuantifica se registran según las cantidades de efectivo que se afecten o su equivalente o la estimación razonable que de ellos se haga al momento en que se consideren realizados contablemente. Estas cifras deberán ser modificadas en el caso de ocurrir eventos posteriores que las hagan perder su significado, aplicando los métodos de ajustes aceptados por los principios de contabilidad que en forma sistemática preserven la equidad y la objetividad de la información contable. Si se ajustan las cifras por cambios en el nivel general de precios (método NGP) y se aplican a todos los conceptos que integran los estados financieros, susceptibles de ser modificados, se considerará que no ha habido violación de este principio; si se ajustan las cifras de acuerdo con el método que combina los cambios en el nivel general de precios con los cambios en el nivel específico de precios (método mixto), los resultados netos del período deben coincidir con los del método NGP y sólo en este caso se considerará que no ha habido violación al principio del valor histórico original. Independientemente de la aplicación de uno u otro método, la situación debe quedar debidamente aclarada en la información que se produzca.

Objetividad: Las partidas o elementos incorporados en los estados financieros deben poseer un costo o valor que pueda ser medido con confiabilidad. En muchos casos el costo o

valor deberá ser estimado; el uso de estimaciones razonables es una parte esencial en la preparación y presentación de estados financieros y no determina su confiabilidad. Sin embargo, cuando una estimación no pueda realizarse sobre las bases razonables, tal partida no debe reconocerse en la contabilidad y por ende en los estados financieros.

Importancia Relativa: La información financiera únicamente concierne a la que es, en atención a su monto o naturaleza, suficientemente significativa como para afectar las evaluaciones y decisiones económicas. Una partida tiene importancia relativa cuando un cambio en ella, en su presentación, valuación, descripción o cualquiera de sus elementos, pudiera modificar la decisión de algunos de los usuarios de los estados financieros.

Comparabilidad: Las decisiones económicas basadas en la información financiera requieren en la mayoría de los casos, la posibilidad de comparar la situación financiera y resultados en operación de una entidad en periodos diferentes de su vida y con otras entidades, por consiguiente, es necesario que las políticas contables sean aplicadas consistente y uniformemente. La necesidad de comparabilidad no debe convertirse en un impedimento para la introducción de mejores políticas contables, consecuentemente cuando existan opciones más relevantes y confiables, la entidad debe cambiar la política usada y advertirlo claramente en la información que se presenta, indicando, debidamente cuantificado, el efecto que dicho cambio produce en la información financiera. Lo mismo se aplica a la agrupación y presentación de la información.

Revelación Suficiente: La información contable presentada en los estados financieros debe contener en forma clara y comprensible todo lo necesario para juzgar los resultados de operación y la situación financiera de la entidad; por lo mismo, es importante que la información suministrada contenga suficientes elementos de juicio y material básico para que las decisiones de los interesados estén suficientemente fundadas.

Detallados los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (P.C.G.A.) según la DPC-0, es importante recalcar que según el marco conceptual de las Normas Internacionales de Contabilidad, los nuevos Principios son los siguientes:

- Hipótesis fundamentales:
 - Causación
 - Negocio en marcha
- Características cualitativas de los estados financieros:
 - Comprensibilidad
 - Relevancia
 - Importancia relativa o materialidad
 - Fiabilidad o contabilidad
 - Representación fiel o fidelidad representativa
 - Neutralidad
 - Esencia o sustancia sobre forma
 - Prudencia
 - Integridad o información financiera completa
 - Comparabilidad
- Restricciones relativas a la confiabilidad y relevancia de la información contable:
 - Oportunidad
 - Equilibrio entre costo-beneficio
 - Equilibrio entre características cualitativas

La Declaración sobre Normas y Procedimientos de Auditoría número cuatro (DNA4) del informe del control interno, antecedentes 4, 5, 6, 7 y 8 expresa:

“Él estudio del control interno, abarca dos etapas:

1. Revisión preliminar del sistema, donde el contador público adquirirá un grado de conocimiento y comprensión acerca de los procedimientos y métodos prescritos por la entidad.
2. Adquirir un grado razonable de seguridad de que los procedimientos y métodos establecidos, se encuentran en uso y que estén operando tal como se planearon, lo cual se logra a través de las pruebas de cumplimiento.

En la práctica, la comunicación de las debilidades importantes se cumple utilizando el informe de control interno, el cual tiene como finalidad garantizar en forma razonable, no absoluta, la salvaguarda de los activos y confiabilidad de la información financiera, dado que la efectividad de los procedimientos de control puede verse afectada por colusión, interpretaciones erróneas, descuidos, juicios equivocados y otros factores.

Normas Internacionales de Información Financiera (NIFF)

En el Directorio Nacional Ampliado (DNA), realizado en la ciudad de Puerto Ordaz en abril de 2008, la federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela, aprobó el Boletín de Aplicación VEN-NIF N° 0 (BA VEN-NIF 0), donde se ratifica la adopción de las Normas Internacionales de Información Financiera emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Información Financiera emitidas por el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad, previa revisión e interpretación de cada una de ellas por el Comité Permanente de Principios de Contabilidad. Para el caso de las pequeñas y medianas empresas, dichas normas serán aplicables para los ejercicios que se inicien a partir del 01 de enero de 2010. (NIIF)

La Norma Internacional de Contabilidad N° 2 (NIC 2), referida a existencias, tiene como objetivo establecer el tratamiento contable adecuado para las existencias dentro

del sistema de costos históricos. Esta norma proporciona pautas prácticas para la determinación del costo y su posterior reconocimiento como gasto, también pone a disposición los lineamientos básicos relacionados con la fórmula de costeo utilizables para asignar los respectivos costos a las existencias. El objetivo de esta norma es prescribir o señalar el tratamiento contable para los inventarios bajo el sistema de costo histórico. También brinda lineamientos sobre las fórmulas de costeo que se usan para asignar costos a inventarios.

Valoración De Las Existencias:

9. Las existencias se valorarán al menor de: el coste o el valor neto realizable.

Coste De Las Existencias:

10. El coste de las existencias comprenderá todos los costes derivados de la adquisición y transformación de las mismas, así como otros costes en los que se haya incurrido para darles su condición y ubicación actuales.

Costes de adquisición

11. El coste de adquisición de las existencias 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 costes 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 coste de adquisición.

Coste De Las Existencias Para Un Prestador De Servicios:

19. En el caso de que un prestador de servicios tenga existencias, las valorará por los costes que suponga su producción. Estos costes se componen fundamentalmente de mano de obra y otros costes del personal directamente involucrado en la prestación del servicio, incluyendo personal de supervisión y otros costes indirectos distribuibles. La mano de obra y los demás costes relacionados con las ventas, y con el personal de administración general, no se incluirán en el coste de las existencias, pero se contabilizarán como gastos

del ejercicio en el que se hayan incurrido. Los costes de las existencias de un prestador de servicios no incluirán márgenes de ganancia ni costes indirectos no distribuibles que, a menudo, se tienen en cuenta en los precios facturados por el prestador de servicios.

Fórmulas Del Coste:

23. El coste de las existencias de productos que no sean habitualmente intercambiables entre sí, así como de los bienes y servicios producidos y segregados para proyectos específicos, se determinará a través del método de identificación específica de sus costes individuales.

24. La identificación específica del coste significa que cada tipo de coste concreto se distribuirá entre ciertas partidas identificadas dentro de las existencias. Este procedimiento será el tratamiento adecuado para aquellos productos que se segreguen para un proyecto específico, con independencia de que hayan sido producidos por la entidad o comprados en el exterior. Sin embargo, la identificación específica de costes resultará inadecuada cuando, en las existencias, haya un gran número de productos que sean habitualmente intercambiables. En estas circunstancias, el método para seleccionar qué productos individuales van a permanecer en la existencia final, podría ser utilizado para obtener efectos predeterminados en el resultado del ejercicio.

25. El coste de las existencias, distintas de las tratadas en el párrafo 23, se asignará utilizando los métodos de primera entrada primera salida (PEPS) o coste medio ponderado. La entidad utilizará la misma fórmula de coste para todas las existencias que tengan una naturaleza y uso similares dentro de la misma. Para las existencias con una naturaleza o uso diferente, puede estar justificada la utilización de fórmulas de coste también diferentes.

26. Por ejemplo, dentro de la misma entidad, las existencias utilizadas en un segmento del negocio pueden tener un uso diferente del que se da al mismo tipo de existencias, en otro segmento del negocio. Sin perjuicio de lo anterior, la diferencia en la ubicación geográfica de las existencias (o en las reglas fiscales correspondientes) no es, por sí misma,

motivo suficiente para justificar el uso de fórmulas de coste diferentes.

27. La fórmula PEPS, asume que los productos en existencias comprados o producidos antes, serán vendidos en primer lugar y, consecuentemente, que los productos que queden en la existencia final serán los producidos o comprados más recientemente. Si se utiliza el método o fórmula del coste medio ponderado, el coste de cada unidad de producto se determinará a partir del promedio ponderado del coste de los artículos similares, poseídos al principio del ejercicio, y del coste de los mismos artículos comprados o producidos durante el ejercicio. Se puede calcular el promedio periódicamente o después de recibir cada envío adicional, dependiendo de las circunstancias de la entidad.

Código de Comercio, publicado en Gaceta Oficial N° 475 de 21 de fecha Diciembre de 1955.

Dentro del libro primero del comercio en general, título I de los comerciantes, sección II de las obligaciones de los comerciantes, parágrafo 3° de la contabilidad mercantil, se encuentra la normativa que deben seguir los comerciantes en relación con su contabilidad mercantil.

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

Podrá llevar, además, todos los libros auxiliares que estimara conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones.

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.

Ley que establece el Impuesto al Valor Agregado (IVA), según Gaceta Oficial N° 5.601 Extraordinaria de fecha 30-08-2002.

Título II de los Hechos Imponibles, Capítulo II de los Sujetos Pasivos:

Artículo 12. La Administración Tributaria también podrá designar como responsables del pago del impuesto que deba devengarse en las ventas posteriores, en calidad de agentes de percepción, a los contribuyentes ordinarios del impuesto que se mencionan a continuación:

1. Los industriales y comerciantes, cuando realicen ventas al mayor de bienes muebles gravados y el adquirente de los mismos no acredite ante aquéllos su condición de contribuyente ordinario de este impuesto. En estos casos, se entenderá como venta al mayor aquella en la que los bienes son adquiridos para su ulterior reventa, lo cual, en caso de dudas, será determinado por el industrial o comerciante en función de parámetros tales como la cantidad de bienes objeto de la operación o la frecuencia con que son adquiridos por la misma persona.

2. Los prestadores de servicios gravados de suministro de electricidad, telecomunicaciones, suministro de agua, aseo urbano y suministro de gas, siempre que el receptor de tales servicios no acredite ante aquéllos su condición de contribuyente ordinario de este impuesto.

A los fines de la responsabilidad prevista en este artículo, se entenderá que el impuesto que debe devengarse en las ventas posteriores, equivale al cincuenta por ciento (50%) de los débitos fiscales que se generen para el responsable, por la operación que da origen a la percepción. Los responsables deberán declarar y enterar sin deducciones el impuesto percibido, dentro del plazo que señale la Administración Tributaria. Dicho impuesto constituirá un crédito fiscal para quien no acreditó su condición de contribuyente ordinario, una vez que se registre como tal y presente su primera declaración.

En ningún caso procederá la percepción del impuesto a que se contrae este artículo, cuando el adquirente de los bienes muebles o el receptor de los servicios, según sea el caso,

realicen exclusivamente operaciones no sujetas, exentas o exoneradas. Tampoco procederá la percepción cuando los mayoristas realicen ventas al detal o a consumidores finales, ni cuando los servicios a que se refiere el numeral 2 de este artículo sean de carácter residencial.

Parágrafo Primero: El régimen de pago anticipado del impuesto que deba devengarse en las ventas posteriores, previsto en este artículo, será aplicable en iguales términos a las importaciones de bienes muebles, cuando el importador, al momento de registrar la correspondiente declaración de aduanas, no acredite su condición de contribuyente ordinario de este impuesto.

Este régimen no será aplicable en los casos de importadores no habituales de bienes muebles, así como de importadores habituales que realicen exclusivamente operaciones no sujetas, exentas o exoneradas.

Parágrafo Segundo: El régimen de pago anticipado del impuesto que deba devengarse en las ventas posteriores, previsto en este artículo, no será aplicable cuando el importador o adquirente de los bienes o el receptor de los servicios, según sea el caso, acredite su condición de sujeto inscrito en un régimen simplificado de tributación para pequeños contribuyentes.

En el título IV correspondiente a la determinación de la obligación tributaria, realiza las definiciones pertinentes a la base imponible en el capítulo I en los artículos siguientes:

Artículo 20. La base imponible del impuesto en los casos de ventas de bienes muebles, sea de contado o a crédito, es el precio facturado del bien, siempre que no sea menor del precio corriente en el mercado, caso en el cual la base imponible será este último precio.

Para los efectos de esta Ley el precio corriente en el mercado de un bien será el que normalmente se haya pagado por bienes similares en el día y lugar donde ocurra el hecho imponible como consecuencia de una venta efectuada en condiciones de libre competencia entre un comprador y un vendedor no vinculados entre sí.

En los casos de ventas de alcoholes, licores y demás especies alcohólicas o de cigarrillos y demás manufacturas del tabaco, cuando se trate de contribuyentes industriales, la base imponible estará conformada por el precio de venta del producto, excluido el monto de los impuestos nacionales causados a partir de la vigencia de esta Ley, de conformidad con las leyes impositivas correspondientes.

Artículo 28. La obligación tributaria derivada de cada una de las operaciones gravadas se determinará aplicando en cada caso la alícuota del impuesto, sobre la correspondiente base imponible. A los efectos del cálculo del impuesto para cada período de imposición, dicha obligación se denominará débito fiscal.

Artículo 29. El monto del débito fiscal deberá ser trasladado por los contribuyentes ordinarios a quienes funjan como adquirentes de los bienes vendidos o receptores o beneficiarios de los servicios prestados, quienes están obligados a soportarlos.

Para ello, deberá indicarse el débito fiscal en la factura o documento equivalente emitido por el contribuyente vendedor separadamente del precio o contraprestación.

El débito fiscal así facturado constituirá un crédito fiscal para el adquirente de los bienes o receptor de los servicios, solamente cuando ellos sean contribuyentes ordinarios registrados como tales en el registro de contribuyentes respectivo.

El crédito fiscal, en el caso de los importadores, estará constituido por el monto que paguen a los efectos de la nacionalización por concepto del impuesto establecido en esta Ley, siempre que fuesen contribuyentes ordinarios y registrados como tales en el registro de contribuyentes respectivo.

El monto del crédito fiscal será deducido o aplicado por el contribuyente de acuerdo con las normas de esta Ley, a los fines de la determinación del impuesto que le corresponda.

En el título IV sobre la determinación de la obligación tributaria, en el capítulo IV concerniente al período de imposición, establece el tiempo para realizar la declaración del impuesto, en el siguiente artículo:

Artículo 32. El impuesto causado a favor del Fisco Nacional, en los términos de esta Ley, será determinado por períodos de imposición de un mes calendario, de la siguiente forma: al monto de los débitos fiscales, debidamente ajustados si fuere el caso, que legalmente corresponda al contribuyente por las operaciones gravadas correspondientes al respectivo período de imposición, se deducirá o restará el monto de los créditos fiscales, a cuya deducibilidad o sustracción tenga derecho el mismo contribuyente, según lo previsto en esta Ley. El resultado será la cuota del impuesto a pagar correspondiente a ese período de imposición.

En el título IV de la determinación de la obligación tributaria, capítulo V de la determinación de los débitos y créditos.

Artículo 36. Para la determinación del monto de los débitos fiscales de un período de imposición se deducirá o sustraerá del monto de las operaciones facturadas el valor de los bienes muebles, envases o depósitos devueltos o de otras operaciones anuladas o rescindidas en el período de imposición, siempre que se demuestre que dicho valor fue previamente computado en el débito fiscal en el mismo período o en otro anterior y no haya sido descargado previamente de conformidad con lo dispuesto en el artículo 24 de esta Ley.

Al monto de los débitos fiscales determinados conforme a esta Ley, se agregarán los ajustes de tales débitos derivados de las diferencias de precios, reajustes y gastos; intereses, incluso por mora en el pago; las diferencias por facturación indebida de un débito fiscal inferior al que corresponda, y, en general, cualquier suma trasladada a título de impuesto en la parte que exceda al monto que legalmente fuese procedente, a menos que se acredite que ella fue restituida al respectivo comprador, adquirente o receptor de los servicios.

Estos ajustes deberán hacerse constar en las nuevas facturas a que se refiere el artículo 58 de esta Ley, pero el contribuyente deberá conservar a disposición de los funcionarios fiscales el original de las facturas sustituidas mientras no esté prescrito el impuesto.

Artículo 37. Para determinar el monto de los créditos fiscales se debe deducir:

1. El monto de los impuestos que se hubiesen causado por operaciones que fuesen posteriormente anuladas, siempre que los mismos hubieran sido computados en el crédito fiscal correspondiente al período de imposición de que se trate;
2. El monto del impuesto que hubiere sido soportado en exceso, en la parte que exceda del monto que legalmente debió calcularse.

Por otra parte, se deberá sumar al total de los créditos fiscales el impuesto que conste en las nuevas facturas o notas de débito recibidas y registradas durante el período tributario, por aumento del impuesto ya facturado, cuando ello fuere procedente según esta Ley.

Estos ajustes deberán efectuarse de acuerdo con las nuevas facturas a que se refiere el artículo 58 de esta Ley; pero el contribuyente deberá conservar a disposición de los funcionarios fiscales el original de las facturas sustituidas mientras no esté prescrito el tributo.

Artículo 38. Si el monto de los créditos fiscales deducibles de conformidad con esta Ley fuere superior al total de los débitos fiscales debidamente ajustados, la diferencia resultante será un crédito fiscal a favor del contribuyente ordinario que se traspasará al período de imposición siguiente o a los sucesivos y se añadirá a los créditos fiscales de esos nuevos períodos de imposición hasta su deducción total.

En el título V pago y deberes formales, capítulo III de la emisión de documentos y registros contables.

Artículo 55. Los contribuyentes deberán emitir sus correspondientes facturas en las oportunidades siguientes:

1. En los casos de ventas de bienes muebles corporales, en el mismo momento cuando se efectúe la entrega de los bienes muebles;

2. En la prestación de servicios, a más tardar dentro del período tributario en que el contribuyente perciba la remuneración o contraprestación, cuando le sea abonada en cuenta o se ponga ésta a su disposición.

Cuando las facturas no se emitan en el momento de efectuarse la entrega de los bienes muebles, los vendedores deberán emitir y entregar al comprador en esa oportunidad, una orden de entrega o guía de despacho que ha de contener las especificaciones exigidas por las normas que al respecto establezca la Administración Tributaria. La factura que se emita posteriormente deberá hacer referencia a la orden de entrega o guía de despacho.

Artículo 56. Los contribuyentes deberán llevar los libros, registros y archivos adicionales que sean necesarios y abrir las cuentas especiales del caso para el control del cumplimiento de las disposiciones de esta Ley y de sus normas reglamentarias. Los contribuyentes deberán conservar en forma ordenada, mientras no esté prescrita la obligación, tanto los libros, facturas y demás documentos contables, como los medios magnéticos, discos, cintas y similares u otros elementos, que se hayan utilizado para efectuar los asientos y registros correspondientes.

En especial, los contribuyentes deberán registrar contablemente todas sus operaciones, incluyendo las que no fueren gravables con el impuesto establecido en esta Ley, así como las nuevas facturas o documentos equivalentes y las notas de crédito y débito que emitan o reciban, en los casos a que se contrae el artículo 58 de esta Ley.

Las operaciones deberán registrarse en el mes calendario en que se consideren perfeccionadas, en tanto que las notas de débitos y créditos se registrarán, según el caso, en el mes calendario en que se emitan o reciban los documentos que las motivan.

Los contribuyentes deberán abrir cuentas especiales para registrar los impuestos o débitos fiscales generados y cargados en las operaciones y trasladados en las facturas, así como los consignados en las facturas recibidas de los vendedores y prestadores de servicio que sean susceptibles de ser imputados

como créditos fiscales.

Los importadores deberán, igualmente, abrir cuentas especiales para registrar los impuestos pagados por sus importaciones y los impuestos cargados en sus ventas.

Parágrafo Único: La Administración Tributaria establecerá, mediante normas de carácter general, los requisitos, medios, formalidades y especificaciones que deben cumplirse para llevar los libros, registros, archivos y cuentas previstos en este artículo, así como los sistemas administrativos y contables que se usen a tal efecto.

La Administración Tributaria podrá igualmente establecer, mediante normas de carácter general, los términos y condiciones para la realización de los asientos contables y demás anotaciones producidas a través de procedimientos mecánicos o electrónicos.

En el título VI referente a la determinación de oficio, establece:

Artículo 59. Cuando conforme al Código Orgánico Tributario la Administración Tributaria deba proceder a determinar de oficio el impuesto sobre base presuntiva, podrá aplicar, entre otras, las siguientes presunciones, salvo prueba en contrario:

1. Cuando se constaten diferencias entre los inventarios existentes y los registrados en los libros del contribuyente, se presumirá que tales diferencias representan operaciones gravadas omitidas en el período de imposición anterior.

El monto de las operaciones gravadas omitidas se establecerá como resultado de adicionar a las diferencias de inventarios detectadas, la cantidad representativa del monto total de las compras efectuadas en el último período de imposición, más la cantidad representativa del porcentaje de utilidades normales brutas en las ventas y prestaciones de servicios realizadas por negocios similares, operados en condiciones semejantes, según los antecedentes que a tal fin disponga la Administración Tributaria.

Las operaciones gravadas omitidas así determinadas se imputarán al referido período tributario.

2. En los casos en que la Administración Tributaria pudiere controlar solamente los ingresos por operaciones gravadas, por lapsos inferiores al período de imposición, podrá presumir que

el monto total de los ingresos gravados del período de imposición sujeto a evaluación, es el que resulte de multiplicar el promedio diario de los ingresos efectivamente controlados por el número total de días del período de imposición de que se trate.

A su vez, el control directo, efectuado en no menos de tres meses, hará presumir que los ingresos por operaciones gravadas correspondientes a los períodos cuyos impuestos se trata de determinar, son los que resulten de multiplicar el promedio mensual de los ingresos realmente controlados por el número de dichos períodos de imposición.

La diferencia de ingresos existentes entre los registrados y los declarados como gravables y los determinados presuntivamente, se considerarán como ingresos gravables omitidos en los períodos de imposición fiscalizados.

El impuesto que originen los ingresos así determinados no podrá disminuirse mediante la imputación de crédito fiscal o descuento alguno.

3. Agotados los medios presuntivos previstos en este artículo, se procederá a la determinación tomando como método la aplicación de estándares definidos por la Administración Tributaria, a través de información obtenida de estudios económicos y estadísticos en actividades similares y conexas a la del contribuyente sometido a este procedimiento.

4. Los ingresos o impuestos determinados de conformidad a los numerales anteriores, serán adicionados por la Administración Tributaria a las declaraciones de impuestos de los períodos de imposición correspondientes.

Los artículos anteriormente mencionados reflejan la responsabilidad y deber de los comerciantes de llevar un control sobre las compras y ventas efectuadas para saber el monto que deben declarar al Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT) y en que lapso de tiempo, así como también el impacto que repercute tanto en la declaración como en la empresa al no llevar a cabo las indicaciones expuestas.

Ley de Impuesto Sobre la Renta (ISLR), según Gaceta Oficial de la República

Bolivariana de Venezuela N° 5557 del 13 de Noviembre de 2007.

El título VII del control fiscal, capítulo I de la fiscalización y las reglas de control fiscal establece la normativa para el control de los inventarios, de acuerdo al cumplimiento de la declaración anual de impuesto sobre la renta.

Artículo 90. Los contribuyentes están obligados a llevar en forma ordenada y ajustados a principios de contabilidad generalmente aceptados en la República Bolivariana de Venezuela, los libros y registros que esta Ley, su Reglamento y las demás Leyes especiales determinen, de manera que constituyan medios integrados de control y comprobación de todos sus bienes activos y pasivos, muebles e inmuebles, corporales o incorporales, relacionados o no con el enriquecimiento que se declara, a exhibirlos a los funcionarios fiscales competentes y a adoptar normas expresas de contabilidad que con ese fin se establezcan.

Las anotaciones o asientos que se hagan en dichos libros y registros deberán estar apoyados en los comprobantes correspondientes y sólo de la fe que éstos merezcan surgirá el valor probatorio de aquellos.

Providencia Administrativa 591, según Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38759 del 31 de agosto de 2007.

El Capítulo II de los Medios de emisión establece las normas generales que rigen la emisión de facturas, de conformidad con la normativa que regula la tributación nacional atribuida al Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT). La providencia establece las normas generales de emisión como sigue:

Artículo 6. Los sujetos regidos por esta Providencia, deben emitir las facturas y las notas de débito y de crédito a través de los siguientes medios:

1. Manual o mecánicamente, sobre formatos elaborados por

impresas autorizadas por el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT).

2. Mediante sistemas computarizados o automatizados, sobre formas libres elaboradas por impresas autorizadas por el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT). En ningún caso, las facturas y otros documentos podrán emitirse manual o mecánicamente sobre formas libres.

3. Mediante Máquinas Fiscales.

La adopción de cualquiera de los medios establecidos en este artículo queda a la libre elección de los contribuyentes, salvo en los casos previstos en el Artículo 8 de esta Providencia.

Artículo 8. Los contribuyentes ordinarios del impuesto al valor agregado; los sujetos que realicen operaciones en Almacenes Libres de Impuestos; y los sujetos que no califiquen como contribuyentes ordinarios del impuesto al valor agregado, cuyos ingresos brutos anuales sean superiores a un mil quinientas unidades tributarias (1.500 U.T.); deberán utilizar exclusivamente Máquinas Fiscales para la emisión de facturas, cuando el número de operaciones de ventas o prestaciones de servicios con consumidores finales, sea superior a las efectuadas con contribuyentes ordinarios del impuesto al valor agregado, cuando conjunta o separadamente, desarrollen alguna de las actividades que a continuación se indican:

1. Venta de alimentos, bebidas, cigarrillos y demás manufacturas de tabaco, golosinas, confiterías, bomboneras y otros similares.

2. Venta de productos de limpieza de uso doméstico e industrial.

3. Ventas de partes, piezas, accesorios, lubricantes, refrigerantes y productos de limpieza de vehículos automotores, así como el servicio de mantenimiento y reparación de vehículos automotores, siempre que estas operaciones se efectúen independientemente de la venta de los vehículos.

4. Venta de materiales de construcción, artículos de ferretería, herramientas, equipos y materiales de fontanería, plomería y calefacción, así como la venta de pinturas, barnices y lacas, vidrios y objetos de vidrio.

5. Venta de artículos de perfumería, cosméticos y de tocador.

6. Venta de relojes y artículos de joyería, así como su

reparación y servicio técnico.

7. Venta de juguetes para niños y adultos, muñecos que representan personas o criaturas, modelos a escalas, sus accesorios, así como la venta o alquiler de películas y juegos.

8. Venta de artículos de cuero, textiles, calzados, prendas de vestir, accesorios para prendas de vestir, maletas, bolsos de manos, accesorios de viaje y artículos similares.

9. Venta de flores, plantas, semillas, abonos, así como los servicios de floristería.

10. Servicio de comida y bebidas para su consumo dentro o fuera de establecimientos tales como: restaurantes, bares, cantinas, cafés o similares; incluyendo los servicios de comidas y bebidas a domicilio.

11. Servicios prestados por hoteles, casas de huéspedes, campamentos y otros lugares de alojamiento.

12. Servicios de belleza, estética y acondicionamiento físico, tales como peluquerías, barberías, gimnasios, centro de masajes corporales y servicios conexos.

13. Servicio de lavado y pulitura de vehículos automotores.

14. Servicio de estacionamiento de vehículos automotores.

15. Servicio de fotocopiado, impresión, encuadernación y revelado fotográfico.

A los fines del cálculo de los ingresos brutos y del número de operaciones con consumidores finales a que se refiere el encabezamiento de este artículo, se deberán considerar las operaciones realizadas durante el año calendario inmediato anterior al que esté en curso. Una vez nacida la obligación de utilizar máquinas fiscales, el sujeto no podrá utilizar otro medio de facturación, salvo en los casos previstos en el Artículo 10 de esta Providencia.

El Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), mediante Providencia Administrativa de carácter general, podrá incluir o excluir determinadas actividades, a los fines de la aplicación del presente artículo.

Las notas de crédito y de débito emitidas por las personas mencionadas en el encabezamiento de este artículo, deben emitirse manual o mecánicamente sobre formatos elaborados por imprentas autorizadas, cuando la máquina fiscal no posea la funcionalidad para emitir esos documentos.

Artículo 10. Los usuarios de Máquinas Fiscales, incluso los mencionados en el artículo anterior, no podrán emplear

simultáneamente otro medio para emitir facturas, notas de débito y notas de crédito, salvo cuando ocurra alguna de las situaciones que se enumeran a continuación, en cuyo caso deberán emitir dichos documentos manual o mecánicamente sobre formatos elaborados por imprentas autorizadas:

1. La Máquina Fiscal empleada no sea capaz de imprimir el nombre o razón social y el número de Registro Único de Información Fiscal (RIF) del adquirente o receptor de los bienes o servicios, cuando las operaciones se realicen entre contribuyentes ordinarios del impuesto al valor agregado.

2. La Máquina Fiscal empleada no sea capaz de imprimir el nombre o razón social y el número de Registro Único de Información Fiscal (RIF) del adquirente o receptor de los bienes o servicios, cuando las operaciones se realicen por sujetos que no califiquen como contribuyentes ordinarios del impuesto al valor agregado y se requiera el documento como prueba del desembolso, conforme a lo previsto en la Ley de Impuesto sobre la Renta.

3. La Máquina Fiscal se encuentre inoperante o averiada.

4. La Máquina Fiscal no pueda emitir notas de débito y notas de crédito.

5. El usuario realice operaciones por cuenta de terceros.

6. El usuario realice operaciones de exportación.

7. El usuario que realice operaciones de ventas fuera del establecimiento a través de rutereros, vendedores a domicilio, representantes de ventas y otros.

Los usuarios de Máquinas Fiscales deben mantener permanentemente en el establecimiento los formatos elaborados por imprentas autorizadas, a los fines de poder dar cumplimiento a lo establecido en este artículo.

Providencia Administrativa 257, según Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.997 del 19 de agosto de 2008, que deroga la Providencia 0591.

...La Providencia N° 257 elimina la prohibición de la Providencia N° 591 respecto de la emisión de facturas sobre formas libres de forma mecánica, manteniéndose dicha prohibición para el empleo de medios manuales para el llenado de dichas formas libres.

Igualmente, la Providencia N° 257 modifica el régimen de sujeción a la obligación de emplear máquinas fiscales a que se refiere el artículo 8, para los contribuyentes ordinarios del impuesto al valor agregado, los sujetos que realicen operaciones en Duty Free Shops y los sujetos que no califiquen como contribuyentes ordinarios del impuesto al valor agregado cuyos ingresos brutos superen las 1.500 unidades tributarias, en los siguientes casos: (i) se sustituye el supuesto de ventas de equipos de calefacción por el de venta de equipos de aire acondicionado; (ii) se obliga a los prestatarios de servicios de instalación de vidrios, reparaciones de artículos de cuero, textiles, calzados, prendas de vestir o sus accesorios, maletas, bolsos de mano, accesorios de viaje y artículos similares; (iii) se obliga a los vendedores de productos farmacéuticos, medicinales, nutricionales, ortopédicos, lentes y sus accesorios, equipos de computación, sus partes, piezas, accesorios y consumibles, equipos de impresión y fotocopiado o sus partes, piezas y accesorios; y (iv) se libera de la obligación en comentarios a los hoteles, casas de huéspedes, campamentos y otros lugares de alojamiento.

Asimismo, los sujetos obligados al empleo de máquinas fiscales podrán emitir sus facturas y otros comprobantes mediante formatos elaborados por imprentas autorizadas en el caso que la máquina fiscal no sea capaz de imprimir el nombre y número de Registro de Información Fiscal (RIF) del adquirente, y el comprobante sea utilizado por éste como prueba del gasto a los fines de su deducción en el impuesto sobre la renta o la operación se realice entre contribuyentes ordinarios del impuesto al valor agregado. A esta última disposición se agrega el supuesto en que el adquirente requiera del emisor de la factura o documento equivalente más de una copia del comprobante respectivo.

Definición de Términos Básicos

Activos: Todos los recursos de los cuales dispone la empresa para llevar a cabo las operaciones propias de su actividad económica, que deben representar beneficios

económicos futuros, provenientes de sus transacciones económicas, identificables y medibles en unidades monetarias.

Asiento: Registro contable de una operación realizada a través de la teoría del cargo y el abono, basada en un sistema de cuentas.

Costo de Ventas: Es la suma del inventario inicial más el total de las compras, menos las devoluciones en compras, descuentos en compras y el inventario final.

Cuenta: Lugar donde se registran de manera clara y ordenada los aumentos o disminuciones que sufre un valor por concepto del activo, pasivo y patrimonio, ingresos y egresos, como consecuencia de las operaciones de la empresa.

Estado de Resultados: Estado financiero que permite calificar los resultados de las operaciones de la empresa en un determinado período contable, a través de la utilidad o pérdida neta del ejercicio.

Estados Financieros: Informes numéricos que expresan la situación económica y financiera de la empresa.

Faltante de Inventario: Diferencia desfavorable entre el conteo físico y el libro de inventario.

Índice de Precios al Consumidor: Indicador estadístico que mide la evolución de los precios de una canasta de bienes y servicios representativa del consumo familiar durante un período determinado. Para el cálculo del IPC se adopta un año de

referencia, llamado año base, cuyo nivel inicial es 100, y se selecciona una lista representativa de los bienes y servicios que consumen los hogares (la canasta).

Inflación: Fenómeno caracterizado por el aumento continuo y generalizado de los precios de bienes y servicios que se comercializan en la economía.

Inventario Final: Total de la existencia de mercancía al finalizar un período contable, valorizado a precios de costo de adquisición.

Inventario Físico: Conteo del material existente, propiedad de la empresa, en el almacén, realizable al menos una vez al año, según el método escogido.

Inventario Inicial: Total de las existencias de mercancías al inicio de un período contable, valorizado a precios de costo de adquisición, según el método escogido.

Partidas Monetarias: Es el dinero o derechos y obligaciones expresados en dinero que no están protegidos contra la inflación.

Partidas no Monetarias: Es el dinero o derechos y obligaciones expresados en dinero que está protegido de los efectos de la inflación.

Requisición: Solicitud de productos por parte del comprador o del vendedor.

Rotación: Movimiento de entradas y salidas del almacén.

Codificación: Asignación de letras y números que combinados reflejan la

identificación de un producto.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Establecido el marco teórico referencial en el que se fundamenta, es importante abordar el contexto metodológico basado en el alcance que puede tener la investigación, así como los requisitos que todo instrumento de medición debe reunir.

Tipo de Investigación

El presente estudio se ubicó en una investigación bajo la modalidad de proyecto factible, pues el trabajo aportó soluciones a cada uno de los problemas existentes en la empresa, como fué la falta de planificación, ausencia de un control de inventario, fallas administrativas, entre otras, y es aplicando para ello el análisis sistemático, donde permitió describir la problemática, conocer sus debilidades y explicar sus causas y efectos así como, entender su origen, lo cual permitió pronosticar su comportamiento. Con respecto a este tipo de investigación, la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2002) señala:

El proyecto factible consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales, puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. El proyecto debe tener apoyo en una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades. (p.7).

De igual modo, se apoyo en una investigación de campo, que consiste en comprender y resolver alguna situación, necesidad o problema en un entorno

determinado. El investigador se involucro de forma neutral en el entorno en que conviven las personas y las fuentes consultadas, de las que se obtuvo los datos más relevantes que fueron analizados. Según Tamayo y Tamayo (1995), la investigación de campo se da cuando los datos:

Se recogen directamente de la realidad, por lo cual se denomina primarios, su valor radica en que permite cerciorarse de las verdaderas condiciones en que se han obtenido los datos, lo cual facilita su revisión o modificación en caso de surgir dudas. (p.70)

En cuanto al nivel, la investigación fue descriptiva, definida por Árias (2006), como:

La caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuando a la profundidad de los conocimientos se refiere. (p.24)

Por lo tanto, consistió en llegar a indagar sobre las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Con el fin de exponer y resumir la información de manera cuidadosa y luego analizar minuciosamente los resultados, con la intención de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

Población y Muestra

Población

Un aspecto importante dentro de la metodología, una vez definido el problema y establecido el campo de estudio, corresponde a la población o universo seleccionado. Una población o universo, puede estar referido a cualquier conjunto de elementos; de ello se pretende indagar y conocer sus características, o una de ellas, que serán validadas para las conclusiones obtenidas en la investigación.

Al respecto, Árias (2006: 81), la define como “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio”.

En tal sentido, la investigación se limitó al estudio del personal que constituye a Servicios Informáticos Deverval, C.A. en vista de que son los que llevan a cabo las actividades propias de la empresa, el cual consta de cuatro personas:

**Cuadro N° 1.
Distribución de la Población**

Alternativa	Cantidad
Gerente General	1
Asesor de Atención al Cliente	2
Asesor de Ventas	1
Total	4

Fuente: Servicios Informáticos Deverval, C.A. (2008).

Muestra

En todo estudio es primordial la obtención de una muestra, definida por Sierra (1992: 96), como “una parte representativa de un conjunto, población o universo, cuyas características deben reproducirse en pequeño lo más exactamente posible”.

El tipo de muestra presentada es la intencional - no probabilística. Entendiéndose por no probabilística según Árias (2006: 85) “como un procedimiento de selección en el que se desconoce la probabilidad que tiene los elementos de la población para integrar la muestra”, y a su vez, este mismo autor la clasifica en intencional u opinático, donde “en este caso los elementos son escogidos con base en criterios o juicios establecidos por el investigador”. Por lo tanto, la muestra resultó conformada por toda la población la cual consta de los cuatro individuos que integran la fuerza laboral de la empresa.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas de recolección de datos, según Hurtado (2000: 427), “comprenden procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener la información necesaria para dar respuesta a su pregunta de investigación”. En lo concerniente a las técnicas, se aplicó la encuesta, la observación directa participativa, el análisis y la recopilación documental.

Encuesta: se utilizó la técnica de encuesta, definida por Árias (2006: 70), como “Una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular”.

La Observación Directa Participativa: representó la otra técnica utilizada, la cual consiste en verificar el desarrollo de todo lo concerniente al control del inventario de la mercancía de la empresa estudiada. Sabino (1986: 132), define la observación como “el uso sistemático de nuestro sentido en la búsqueda de datos que necesitamos para resolver un problema de investigación”. Como instrumento para el desarrollo de esta técnica, el cuaderno de anotaciones o lista de observación, resultó el más apropiado ya que permitió registrar los datos obtenidos de la observación con la finalidad de llevar un control de la información.

Análisis: Esta técnica permitió realizar el análisis de los resultados del cuestionario y de la información bibliográfica para dar cumplimiento al segundo objetivo específico de esta investigación. Se menciona a Balestrini (2006), 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).

Recopilación Documental: según Delgado, Colombo y Orfila (2003:59) se refiere “al acopio de los antecedentes relacionados con la investigación. Se realiza por la consulta de documentos escritos, sean formales o no, en los que se plasmó un conocimiento que fue avalado por autores que realizaron una investigación previa”. En este sentido, es de resaltar que permitió la revisión bibliográfica. A través de esta

técnica se sintetizó la información bibliográfica necesaria para el desarrollo de la investigación.

Con relación a los instrumentos de recolección de datos, se empleó el cuestionario, con el propósito de interrogar al personal de Servicios Informáticos Deverval, C.A. y que están vinculadas directamente con el problema planteado. Para Delgado, Colombo y Orfila (2003: 61), el cuestionario “Es la recopilación de datos que se realiza de forma escrita por medio de preguntas abiertas, cerradas, por rangos, de opción múltiple, etc.”. Mediante la aplicación de este instrumento, se obtuvo información para dar cumplimiento al primer, segundo y tercer objetivos específicos de la investigación.

Validez y Confiabilidad del Instrumento

Validez

Todo instrumento utilizado para la recolección de datos debe poseer un grado de validez y confiabilidad en vista de la influencia que este tiene sobre la investigación ya que generalmente poseen un grado de error.

Martínez, M. (1991), señala “que la validez de un método o una técnica se determinará por la coherencia lógica interna de los resultados obtenidos” (p. 128). En términos generales la validez consta en medir lo que realmente se tenga que medir, la cual puede ser de contenido y de constructo como fuente interna, y de criterio como fuente externa.

La validez del instrumento se utilizó para verificar que el instrumento contiene los

aspectos relacionados con contenido, redacción y congruencia relacionados con el problema planteado. De ser así, es conveniente su aplicación, en caso contrario debe ser corregido nuevamente por lo expertos. Para el caso de esta investigación, los expertos consideraron válido el cuestionario por lo que decidieran aprobarlo.

Confiabilidad

La confiabilidad de un instrumento, según Hernández, Fernández y Baptista (1998), se refiere a la consistencia que pueden presentar los instrumentos; ésta se determinará por el grado de consistencia que presenten los resultados del cuestionario.

Por su parte, Sabino (1996) plantea que la confiabilidad es: el grado de congruencia con la cual se realiza la medición de la variable (p.132). La fórmula de dicho coeficiente es la siguiente:

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left[\frac{\sum Sp^2}{1} \right]$$

Donde:

α = Coeficiente de confiabilidad

n = Número de preguntas

$\sum Sp^2$ = Sumatoria de las varianzas por preguntas

St^2 = Varianza de la suma de los ítems.

k = Número de ítems del instrumento.

1 = Constante

Técnicas de Análisis de Datos

El análisis de datos es la acción de transformar un conjunto de datos con el objetivo de extraer información útil y facilitar la interpretación de ellos para la elaboración de las conclusiones. Los datos se analizaron de forma cualitativa y cuantitativa, a través de toda la información recopilada mediante el cuestionario diagnóstico, tomando como base específicamente lo que se observó y todos los datos que fueron suministrados a través de la unidad de análisis.

Para ellos se pretenden elaborar representaciones gráficas de acuerdo a la información recabada. La representación gráfica va a representar las diferentes razones y la suma en forma porcentual de las mismas, así mismo, se divide en columnas de amplitud proporcionales a las categorías.

Las técnicas utilizadas para la recolección de datos permitirán a los investigadores analizar la información alcanzada y obtener las respectivas conclusiones y finalmente dar las posibles recomendaciones a la empresa.

CAPITULO IV

ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Observación Directa Participativa

Servicios Informáticos Deverval, C.A. es una empresa de prestación de servicio en el área informática, ubicada en el Centro Comercial Fedir, Planta Baja, local No.2, en la Av.91 de la Urb. El Rincón, Naguanagua, Edo. Carabobo.

La Empresa tiene cuatro años en el mercado, prestando servicios de asesoría, mantenimiento y venta de equipos de computación, instalación y mantenimiento de redes, y venta de consumibles.

Antes de iniciar la investigación se visitó la empresa con el objetivo de concertar una entrevista con el Gerente General y realizar un recorrido por las instalaciones, para familiarizarse con sus operaciones y el personal.

Al momento de la visita, la Empresa contaba sólo con dos empleados, el dueño y Gerente General, y un Asesor de Ventas. Las instalaciones constaban de dos locales independientes, de dos pisos, y seguido uno del otro. En uno de los locales se encontraba el área de atención al público de Equipos, Consumibles y Servicio Técnico, en el piso de abajo, y en el piso de arriba el área de mantenimiento y reparación de equipos, así como un espacio destinado al almacenamiento de equipos, partes y consumibles. El otro local era usado como depósito, y en el mismo se proyectaba instalar el área de Chat que actualmente esta en funcionamiento.

Durante la entrevista con el Gerente General se abordaron temas como la organización y filosofía de la Empresa, el proyecto de incorporación del área Chat, la manera en que se estaban llevando a cabo el almacenamiento mercancía y el registro de las entradas y salidas del inventario. El Gerente General indicó que no se llevaban registros asociados al inventario, ni se realizaban tomas físicas para verificación del mismo, y la información contable de la Empresa era

responsabilidad exclusiva de un Licenciado en Contaduría Pública externo, contratado para tal fin. Adicionalmente, expresó su interés en la implementación de controles internos que contribuyeran a un manejo más sano de las finanzas de la Empresa, y autorizó el acceso a la información requerida por los investigadores.

Una vez conocidos los aspectos generales de la Empresa y autorizado el acceso a la información contable relacionada con el inventario, se procedió a la reestructuración del mismo, tomando como punto de partida los registros llevados por el Contador, disponibles a la fecha de inicio de la investigación.

Se estableció un plan de trabajo para el levantamiento de la información necesaria para la reestructuración del inventario, el cual consistió en destinar dos horas diarias de lunes a viernes y cuatro horas los días sábados, por dos meses, para revisar las facturas de compra y venta correspondientes a los años 2006 y 2007, que la Empresa mantenía archivadas cronológicamente en carpetas debidamente identificadas, y extraer de las mismas la siguiente información:

- Producto
- Fecha de la operación (compra o venta)
- Número de factura
- Nombre del proveedor o cliente
- Cantidad y precio unitario

La información recabada se organizó y registró en un archivo electrónico (hoja de cálculo Excel), para lo cual se contó con una computadora suministrada por la Empresa y ubicada en el área de Equipos, Consumibles y Servicio Técnico en un lugar acondicionado para tal fin.

Basado en el Método Promedio Variable, se calcularon los siguientes parámetros:

- Precio unitario y total de compras
- Precio unitario promedio y total de ventas
- Existencias, total en bolívares de existencias, precio unitario promedio.
- Valor total del inventario anual

En los cuadros 2 y 3 se muestran los datos y resultados correspondientes a dos productos representativos de los inventarios de los años 2006 y 2007, respectivamente. En total fueron inventariados 434 productos.

Cuadro N° 2.

Reestructuración del Inventario. Producto “Cable de Extensión a Puerto

Cable de extensión a puerto USB				Compras			Ventas			Inventario Final		Precio de venta
Fecha	Factura	Proveedor /Cliente	Serial	Cantidad	Valor Unitario	Total	Cantidad	Bs.	Total	Existencias	Costo Promedio	
31/12/2006				3	3.700,00	11.100,00				3	11.100,00	3.700,00
09/01/2006	116211			1	2.623,00	2.623,00		3.700,00	-	4	13.723,00	3.430,75
26/01/2006	826					-	1	3.430,75	3.430,75	3	10.292,25	3.430,75
27/01/2006	829					-	1	3.430,75	3.430,75	2	6.861,50	3.430,75
28/01/2006	832					-	1	3.430,75	3.430,75	1	3.430,75	3.430,75
23/03/2006	9716			1	3.225,00	3.225,00		3.430,75	-	2	6.655,75	3.327,88
10/04/2006	10756			7	3.247,00	22.729,00		3.327,88	-	9	29.384,75	3.264,97
20/04/2006	10844			4	3.247,00	12.988,00		3.264,97	-	13	42.372,75	3.259,44
20/04/2006	11326			4	3.225,00	12.900,00		3.259,44	-	17	55.272,75	3.251,34
29/04/2006	977					-	12	3.251,34	39.016,06	5	16.256,69	3.251,34
17/08/2006	1164					-	1	3.251,34	3.251,34	4	13.005,35	3.251,34
28/09/2006	116892			2	4.342,15	8.684,30		3.251,34	-	6	21.689,65	3.614,94
27/10/2006	3647			10	3.920,00	39.200,00		3.614,94	-	16	60.889,65	3.805,60
05/02/2007	1415					-	1	3.805,60	3.805,60	15	57.084,05	3.805,60
16/02/2007	1443					-	1	3.805,60	3.805,60	14	53.278,45	3.805,60
15/11/2007	38260			8	3.329,55	26.636,40		3.805,60	-	22	79.914,85	3.632,49
						-		3.632,49	-	22	79.914,85	3.632,49
						-		3.632,49	-	22	79.914,85	3.632,49
						-		3.632,49	-	22	79.914,85	3.632,49

USB”

Cuadro N° 3.

Cartucho HP 49				Compras			Ventas			Inventario Final			Precio de venta
Fecha	Factura	Proveedor /Cliente	Serial	Cantidad	Valor Unitario	Total	Cantidad	Bs.	Total	Cantidad	Total	Costo Promedio	
24/02/2005				1	55.384,00	55.384,00				1	55.384,00	55.384,00	
24/01/2006	832					-	1	55.384,00	55.384,00	-	-	-	83.333,33
07/06/2006	62003493			2	62.491,04	124.982,08				2	124.982,08	62.491,04	
07/06/2006	1035					-	1	62.491,04	62.491,04	1	62.491,04	62.491,04	78.947,37
22/07/2006	62004944			1	59.422,56	59.422,56				2	121913,60	60.956,80	
24/07/2006	62005014			1	59.261,96	59.261,96				3	181175,66	60.391,85	
24/10/2006	1272					-	1	60.391,85	60.391,85	2	120.783,71	60.391,85	74.561,40
24/05/2007	109314			1	77.486,00	77.486,00				3	198.269,71	66.089,90	

Reestructuración del Inventario. Producto “Cartucho HP 49”

Durante el proceso de reestructuración del inventario se pudieron identificar las debilidades del control interno de la Empresa, que fueron compartidas con el Gerente General, quien las tomó en cuenta para el establecimiento de ciertos controles en el área del Chat, una vez puesta en funcionamiento.

El local utilizado como depósito fue acondicionado con mobiliario, equipos de computación y telecomunicaciones para la creación del área de Chat, que entró en funcionamiento en Agosto de 2008, con dos Asesores de Atención al Cliente trabajando en dos turnos, un asesor para el turno diurno y otro para el nocturno.

El área del Chat se encuentra organizada, con trece computadoras para el servicio de internet, dos teléfonos para el servicio de llamadas, un mostrador que contiene los diferentes artículos que conforman el inventario de esa área como chucherías, papelería, CD’s, DVD’s, además de un fax, una impresora multifuncional para escanear, fotocopiar, imprimir, y una computadora con un programa instalado que permite el registro de los artículos vendidos, sólo existencias, más no precios ni costos de los mismos.

Análisis de Resultados

La reestructuración del inventario correspondiente al área de Equipos, Consumibles y Servicio Técnico, permitió la identificación de las debilidades presentes en la Empresa en cuanto al control interno. En tal sentido, se elaboró un cuestionario orientado a recabar información que permitiera determinar la apreciación del personal y establecer las bases del manual propuesto, a fin de satisfacer las necesidades reales de la Empresa.

El cuestionario se aplicó a las 4 personas que laboraban en la Empresa para ese momento, a saber: el Gerente General, un Asesor de Venta y dos Asesores de Atención al Cliente. Las preguntas del cuestionario fueron pensadas en un principio sólo para el área de Equipos, Consumibles y Servicio Técnico, sin embargo, debido a que el área del Chat fue creada en el ínterin entre la reestructuración del inventario y la aplicación del instrumento de recolección de datos, las respuestas obtenidas reflejan la situación de ambas áreas.

La información extraída del cuestionario se tabuló y graficó de tal forma de facilitar su análisis e interpretación. A continuación se presentan de manera individual los resultados obtenidos para cada ítem.

Ítem N° 1. ¿Los inventarios de la empresa son demasiado grandes?

Cuadro N° 4.

	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Total Desacuerdo	0	0%
2	Desacuerdo	2	50%
3	Indiferente	0	0%
4	Acuerdo	2	50%
5	Total Acuerdo	0	0%
	Total	4	100%

Distribución de Frecuencia Ítem N° 1

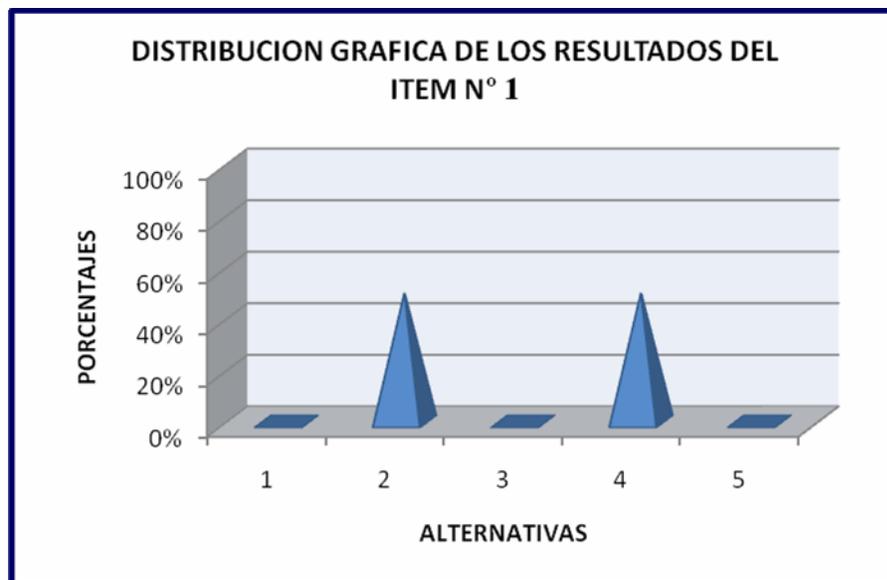


Gráfico N° 1

Análisis e Interpretación: Como se puede observar, el cincuenta por ciento (50%) de los empleados sometidos al cuestionario respondieron estar en desacuerdo respecto a que los inventarios son demasiado grandes, y el cincuenta por ciento (50%) estar de acuerdo. Esta apreciación se debe a que el inventario es pequeño pero con gran variedad de productos en pocas cantidades.

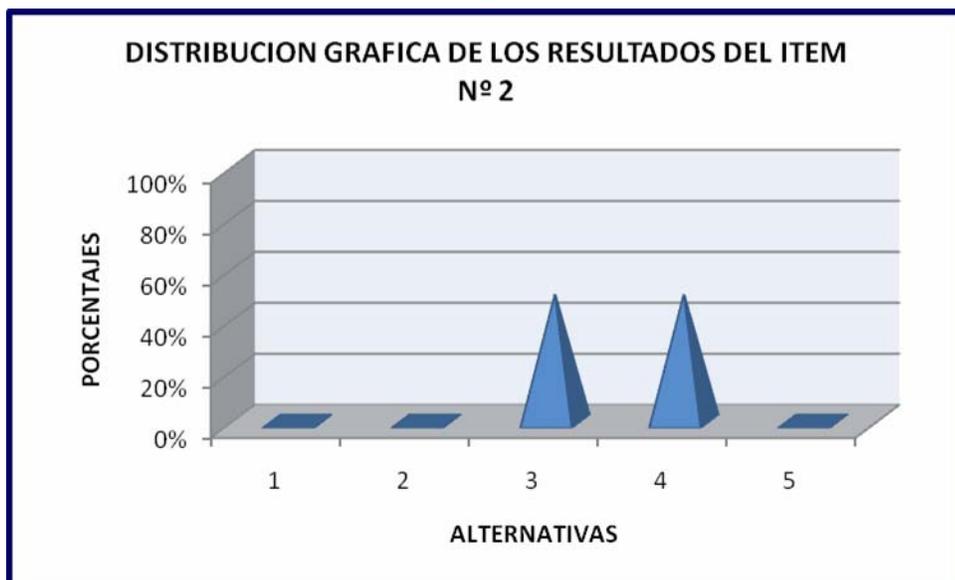
Ítems N° 2. ¿Los productos se venden rápidamente?

Cuadro N° 5

Distribución de Frecuencia Ítem N° 2

	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Total Desacuerdo	0	0%
2	Desacuerdo	0	0%
3	Indiferente	2	50%
4	Acuerdo	2	50%
5	Total Acuerdo	0	0%
	Total	4	100%

Gráfico N° 2



Análisis e Interpretación: El cincuenta por ciento (50%) de los empleados sometidos al cuestionario está de acuerdo en que los productos se venden rápidamente y el cincuenta por ciento (50%) se mostró indiferente, lo cual refleja que los empleados no poseen conocimientos acerca de las compras realizadas para reposición de los inventarios, ya que las mismas son responsabilidad exclusiva del Gerente General.

Ítem 3. ¿Se sigue un orden en los registros?

Cuadro N° 6

Distribución de Frecuencia Ítem N° 3

	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Total Desacuerdo	0	0%
2	Desacuerdo	2	50%
3	Indiferente	1	25%
4	Acuerdo	1	25%
5	Total Acuerdo	0	0%
	Total	4	100%

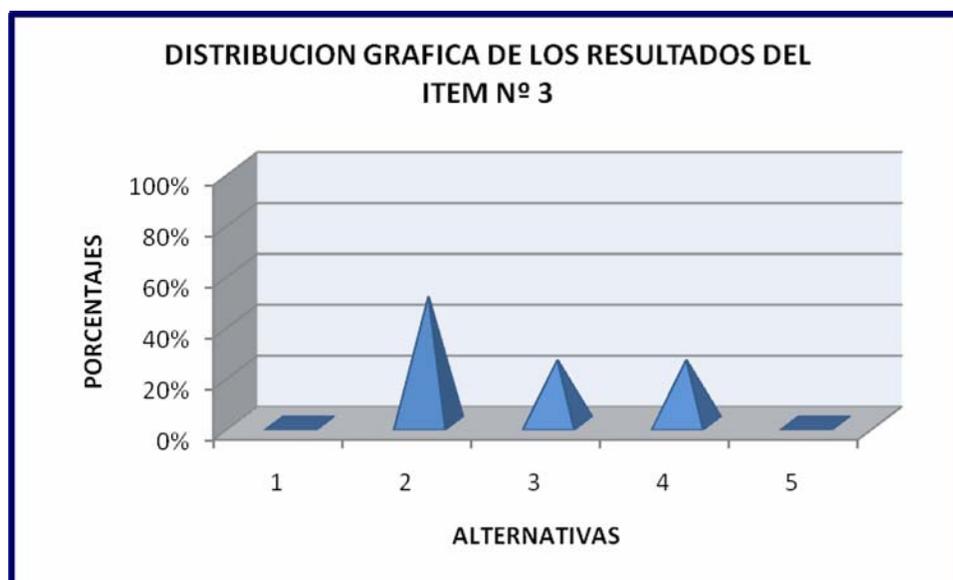


Gráfico N° 3

Análisis e Interpretación: El cincuenta por ciento (50%) manifestó estar en desacuerdo respecto al orden de los registros, el veinticinco por ciento (25%) indiferente, y el otro veinticinco por ciento (25%) estar en acuerdo, esto se debe que no todos los empleados se encuentran directamente involucrados con los registros y que en el área del Chat se lleva un mejor control comparado con el área de Equipos, Consumibles y Servicio Técnico.

Ítem 4. ¿El procedimiento actual para el control de inventario presenta fallas?

Cuadro N° 7

Distribución de Frecuencia Ítem N° 4

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
-------------	------------	------------

1	Total Desacuerdo	0	0%
2	Desacuerdo	0	0%
3	Indiferente	0	0%
4	Acuerdo	4	100%
5	Total Acuerdo	0	0%
	Total	4	100%

Gráfico N° 4



Análisis e Interpretación: El cien por ciento (100%) indicó estar de acuerdo, ya que no se lleva ningún control interno para los inventarios.

Ítem 5. ¿Se realiza toma física de inventario?

Cuadro N° 8

Distribución de Frecuencia Ítem N° 5

	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Total Desacuerdo	0	0%
2	Desacuerdo	0	0%
3	Indiferente	1	25%
4	Acuerdo	3	75%
5	Total Acuerdo	0	0%
	Total	4	100%

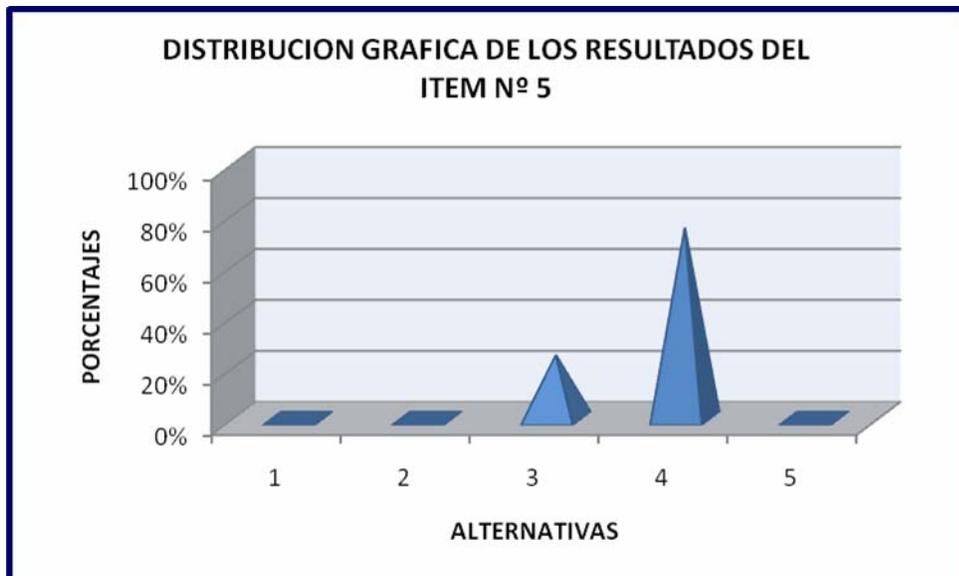


Gráfico N° 5

Análisis e Interpretación: El veinticinco por ciento (25%) de los empleados manifestó estar indiferente a la realización de tomas físicas de inventario, mientras que el setenta y cinco por ciento restante (75%) se encuentra de acuerdo, esto debido a que en el área del Chat se hacen conteos diarios al cierre de caja de lo que esta en mostrador y en la otra área no, mas sin embargo dichos conteos no son tomas físicas de inventario como tal.

Ítem 6. ¿Se contabiliza adecuadamente los inventarios?

Cuadro N° 9

Distribución de Frecuencia Ítem N° 6

	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Total Desacuerdo	0	0%
2	Desacuerdo	2	50%
3	Indiferente	2	50%
4	Acuerdo	0	0%
5	Total Acuerdo	0	0%
	Total	4	100%

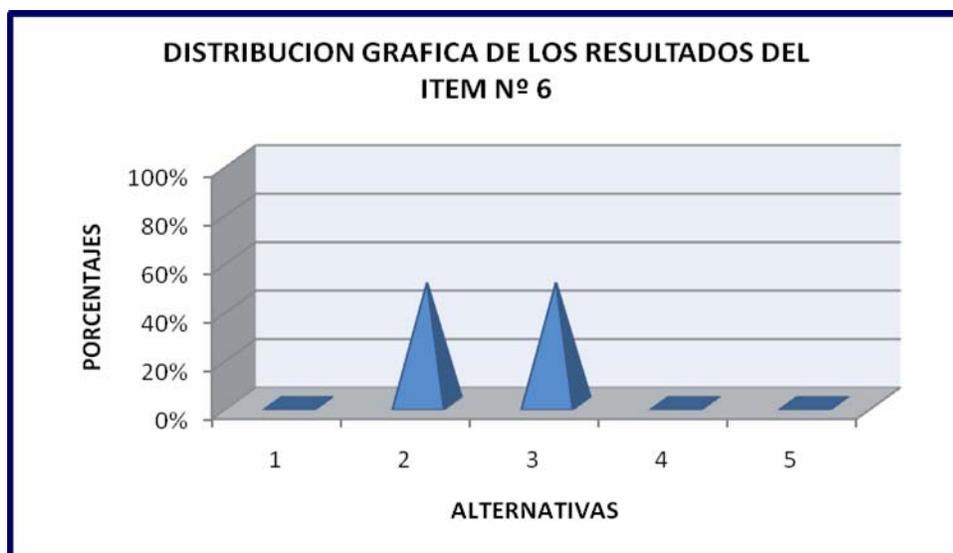


Gráfico N° 6

Análisis e Interpretación: El cincuenta por ciento (50%) respondió estar en desacuerdo en relación a si se contabilizan adecuadamente los inventarios y el cincuenta por ciento (50%) indiferente, esto debido a que parte de los empleados no se encuentran relacionados con la contabilización de ningún tipo de operación comercial, ni poseen conocimientos al respecto. Adicionalmente, como no se lleva un control de los inventarios, no se pueden contabilizar adecuadamente los mismos.

Ítem 7. ¿Los procedimientos a seguir en el manejo del sistema están claros?

Cuadro N° 10

Distribución de Frecuencia Ítem N° 7

	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Total	0	0%

	Desacuerdo		
2	Desacuerdo	0	0%
3	Indiferente	0	0%
4	Acuerdo	2	50%
5	Total Acuerdo	2	50%
	Total	4	100%

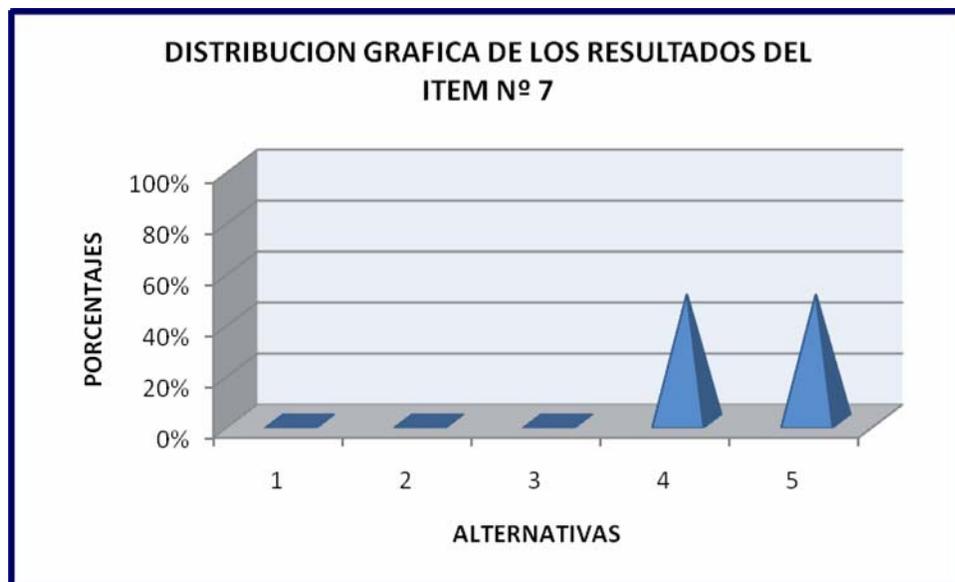


Gráfico N° 7

Análisis e Interpretación: El cincuenta por ciento (50%) respondió estar de acuerdo con los conocimientos referentes al manejo de los procedimientos que constituyen el sistema de inventario mientras que el otro cincuenta por ciento (50%) contestó estar en total acuerdo, esto se debe a que tienen en claro el manejo de los parámetros que tiene establecidos la empresa, pero el sistema no es el mas

adecuado ni se está llevando de manera correcta, lo que ocasiona un descontrol en los inventarios.

Ítem 8. ¿Considera necesario que la empresa disponga de un manual para control interno de inventario?

Cuadro N° 11
Distribución de Frecuencia Ítem N° 8

	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Total Desacuerdo	0	0%
2	Desacuerdo	0	0%
3	Indiferente	1	25%
4	Acuerdo	3	75%
5	Total Acuerdo	0	0%
	Total	4	100%

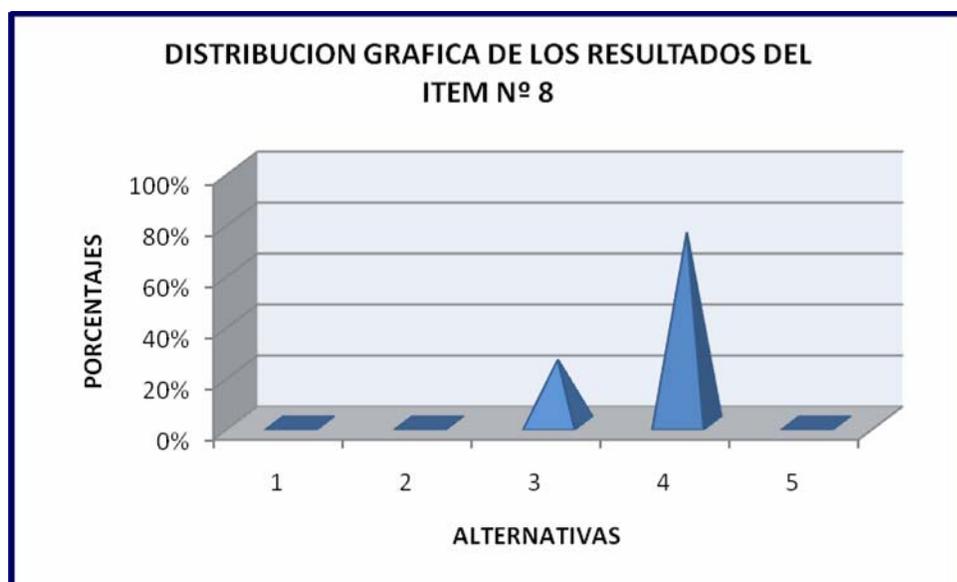


Gráfico N° 8

Análisis e Interpretación: El veinticinco por ciento (25%) se mostró indiferente con respecto a disponer de un manual de control interno de inventario, mientras que el setenta y cinco por ciento (75%) está de acuerdo en disponer del manual para conocer los parámetros a seguir asociados a los movimientos de la mercancía y las funciones de los empleados para el control de los mismos.

Ítem 9. ¿Considera necesario que la empresa disponga de un manual de políticas y procedimientos para el correcto manejo interno de inventario?

Cuadro N° 12

Distribución de Frecuencia Ítem N° 9

	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Total	0	0%

	Desacuerdo		
2	Desacuerdo	0	0%
3	Indiferente	2	50%
4	Acuerdo	2	50%
5	Total Acuerdo	0	0%
	Total	4	100%

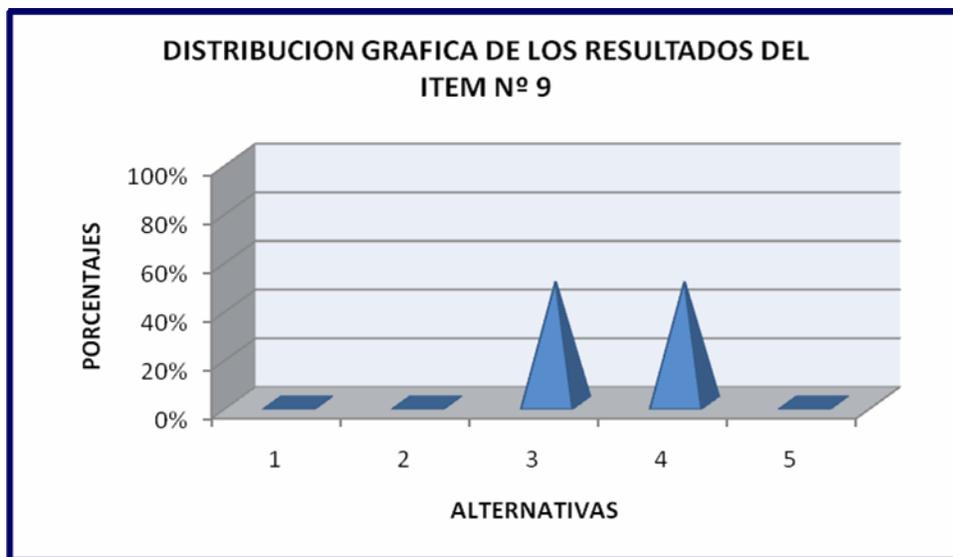


Gráfico N° 9

Análisis e Interpretación: El cincuenta por ciento (50%) es indiferente a la existencia de un manual de control interno diseñado a las necesidades y exigencias de los usuarios y el otro cincuenta por ciento (50%) está de acuerdo. La empresa posee un manual de operaciones, más no de control interno, ya que no refleja los procedimientos a seguir para el inventario, acorde con las necesidades y exigencias del usuario.

Ítem 10. ¿El sistema actual de inventario brinda seguridad respecto a cantidades y costos?

Cuadro N° 13
Distribución de Frecuencia Ítem N° 10

	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Total Desacuerdo	0	0%
2	Desacuerdo	3	75%
3	Indiferente	0	0%
4	Acuerdo	1	25%
5	Total Acuerdo	0	0%
	Total	4	100%

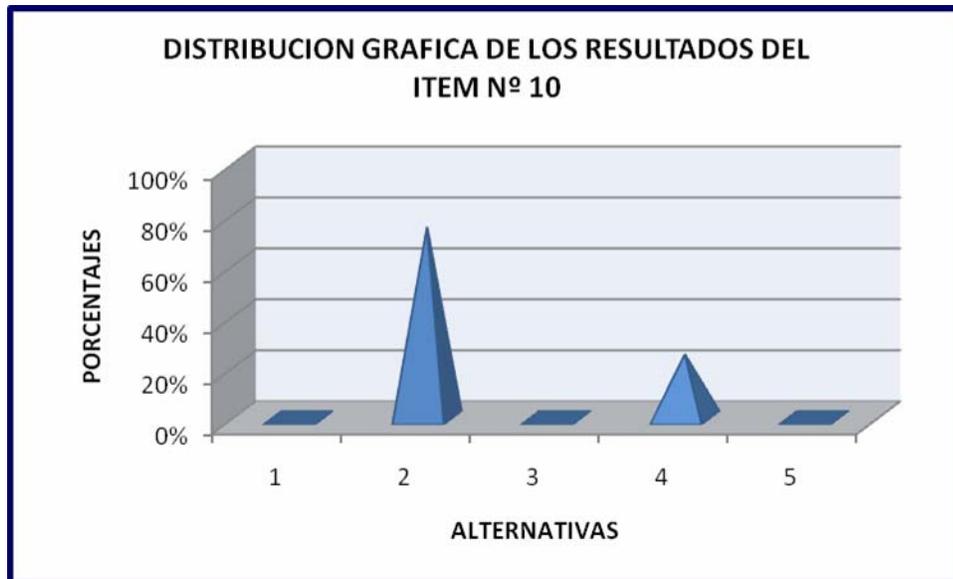


Gráfico N° 10

Análisis e Interpretación: Con respecto al ítems 10, el setenta y cinco por ciento (75%) respondió estar en desacuerdo con el sistema actual de inventario, y el veinticinco por ciento (25%) de acuerdo. La empresa cuenta con un sistema de control de existencias de inventarios para el área del Chat, sin embargo, el mismo no detalla la información relacionada a los costos de los productos y las ganancias de los mismos.

Ítem 11. ¿La información proporcionada por el sistema actual de inventario es segura?

Cuadro N° 14

Distribución de Frecuencia Ítem N° 11

	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje

1	Total Desacuerdo	0	0%
2	Desacuerdo	2	50%
3	Indiferente	0	0%
4	Acuerdo	0	0%
5	Total Acuerdo	2	50%
	Total	4	100%



Gráfico N° 11

Análisis e Interpretación: El cincuenta por ciento (50%) considera que la información proporcionada por el sistema actual de inventario no es segura, mientras que el otro cincuenta por ciento (50%) piensa que si lo es. Este resultado se debe a que el área del Chat cuenta con un pequeño sistema de computación que controla las existencias que brinda mayor seguridad (aún cuando no contempla los costos), en comparación con el área de Equipos Consumibles y Servicio Técnico,

la cual carece de este sistema.

Ítem 12. ¿Es fiable la información ofrecida por el sistema actual de inventario?

Cuadro N° 15
Distribución de Frecuencia Ítem N° 12

	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Total Desacuerdo	0	0%
2	Desacuerdo	2	50%
3	Indiferente	0	0%
4	Acuerdo	0	0%
5	Total Acuerdo	2	50%
	Total	4	100%

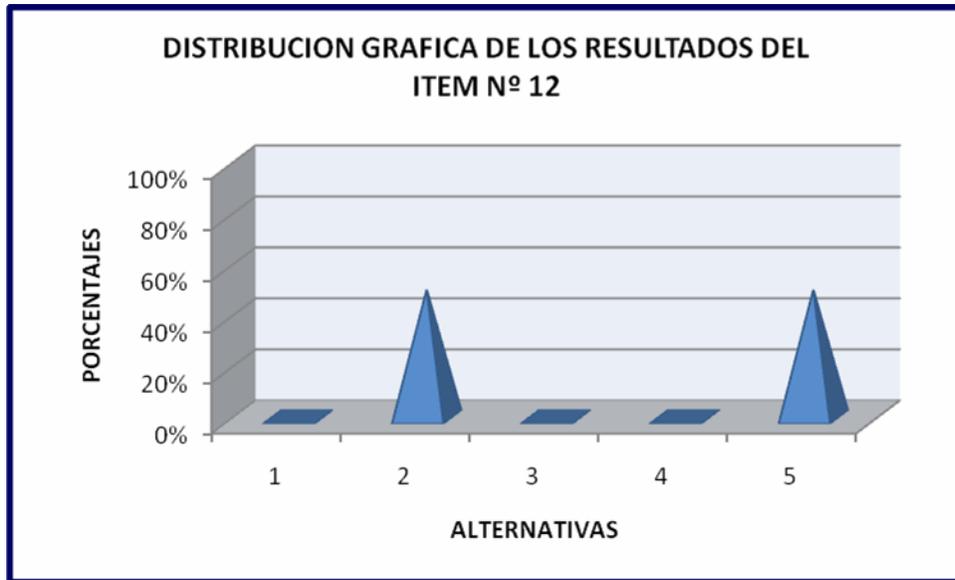


Gráfico N° 12

Análisis e Interpretación: El cincuenta por ciento (50%) respondió estar en desacuerdo con la fiabilidad de la información ofrecida por el actual sistema de inventario y el otro cincuenta por ciento (50%) estar en total acuerdo, siendo consistente con las respuestas obtenidas para el ítem 11.

Ítem 13. ¿El control interno que aplica la empresa actualmente es adecuado?

Cuadro N° 16

Distribución de Frecuencia Ítem N° 13

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
-------------	------------	------------

1	Total Desacuerdo	0	0%
2	Desacuerdo	3	75%
3	Indiferente	0	0%
4	Acuerdo	1	25%
5	Total Acuerdo	0	0%
	Total	4	100%

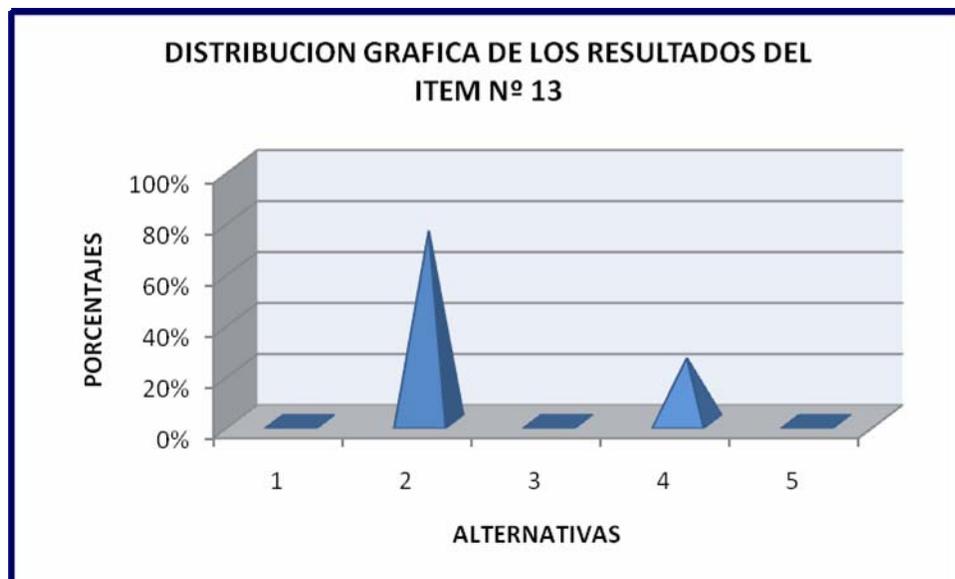


Gráfico N° 13

Análisis e Interpretación: Con relación a la pregunta 13 el setenta y cinco por ciento (75%) respondió estar en desacuerdo con el control interno que aplica la empresa, por otro lado el veinticinco por ciento (25%) está de acuerdo. No hay controles internos adecuados aplicados por la empresa, pero existen ciertas normas indicadas verbalmente pero no formalizadas.

Ítem 14. ¿Las existencias son controladas?

Cuadro N° 17
Distribución de Frecuencia Ítem N° 14

	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Total Desacuerdo	0	0%
2	Desacuerdo	0	0%
3	Indiferente	1	25%
4	Acuerdo	3	75%
5	Total Acuerdo	0	0%
	Total	4	100%

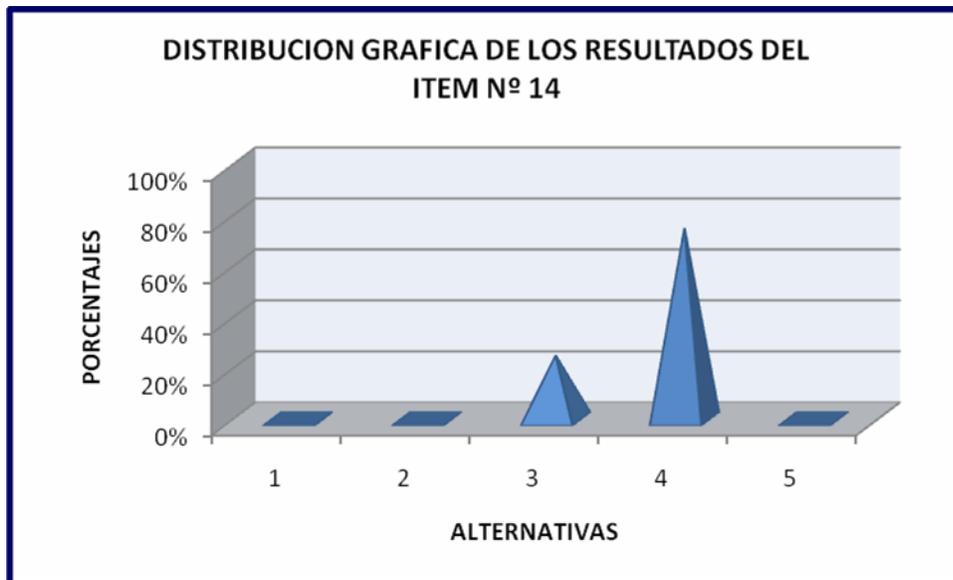


Gráfico N° 14

Análisis e Interpretación: El veinticinco por ciento (25%) respondió indiferente, y el setenta y cinco por ciento (75%) restante respondió estar de acuerdo con el control de existencias. No hay control interno de inventario, por lo tanto no hay un control de existencias como tal. Se realizan conteos de ciertas mercancías en el área del Chat para corroborar el cuadro de caja, pero en la otra área sólo se visualiza volumen y no hay un registro con que se pueda comparar algún posible conteo.

Ítem 15. ¿Las fallas de control se informan a sus superiores?

Cuadro N° 18

Distribución de Frecuencia Ítem N° 15

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
-------------	------------	------------

1	Total Desacuerdo	0	0%
2	Desacuerdo	0	0%
3	Indiferente	3	75%
4	Acuerdo	0	0%
5	Total Acuerdo	1	25%
	Total	4	100%



Gráfico N° 15

Análisis e Interpretación: El setenta y siete por ciento (75%) del personal no sabe si las fallas de control son informadas a los superiores, y el veinticinco por ciento (25%) considera que si se informan. Esto se debe al poco interés hacia el movimiento de la mercancía, unido a que no se lleva un control adecuado en una de las áreas de la empresa. Adicionalmente, como no hay procedimientos escritos sino ciertas normas transmitidas verbalmente, no se puede informar de algo que no

se tiene conocimiento concreto.

Ítem 16. ¿Las fallas de control de inventario se corrigen oportunamente?

Cuadro N° 19
Distribución de Frecuencia Ítem N° 16

	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Total Desacuerdo	0	0%
2	Desacuerdo	0	0%
3	Indiferente	3	75%
4	Acuerdo	0	0%
5	Total Acuerdo	1	25%
	Total	4	100%

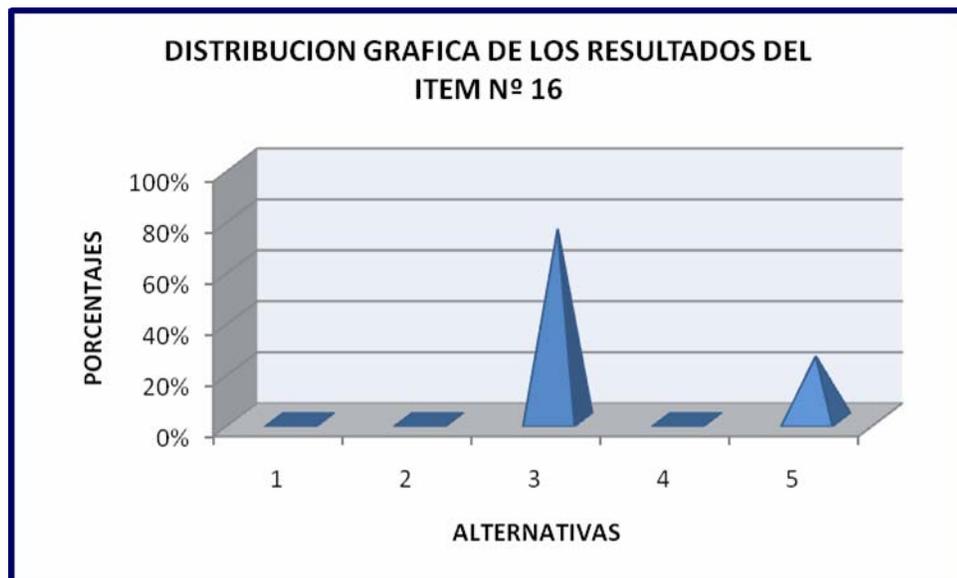


Gráfico N° 16

Análisis e Interpretación: Con respecto al ítems 16, el veinticinco por ciento (25%) está de acuerdo en que las fallas de control de inventario son corregidas oportunamente, el setenta y cinco por ciento (75%) restante es indiferente. Por haber un control en el área del Chat se pueden detectar ciertas fallas en el inventario por lo que se pueden corregir oportunamente, mientras que en el área de Equipos, Consumibles y Servicio Técnico sucede lo contrario.

Ítem 17. ¿Existe un registro ordenado y actualizado de las entradas y salidas de mercancías en el almacén?

Cuadro N° 20

Distribución de Frecuencia Ítem N° 17

	Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
1	Total Desacuerdo	0	0%
2	Desacuerdo	2	50%
3	Indiferente	1	25%
4	Acuerdo	0	0%
5	Total Acuerdo	1	25%
	Total	4	100%

Gráfico N° 17



Análisis e interpretación: El resultado arrojó que existen varias opiniones respecto a la existencia de un registro ordenado y actualizado de las entradas y salidas de mercancías en el almacén, el cincuenta por ciento (50%) se encuentra en desacuerdo, el veinticinco por ciento (25%) es indiferente y el otro veinticinco por ciento (25%) está en total acuerdo. En el área del Chat se lleva cierto control de entradas y salidas de inventario que considera únicamente las existencias, mientras que en la otra área no se lleva ningún tipo de control.

La información obtenida a través de la aplicación del cuestionario, refleja la falta de un manual de políticas y procedimientos para el control de los inventarios, donde se puedan detallar los parámetros, lineamientos y funciones de los empleados dentro de la empresa, de tal forma que todos tengan un conocimiento claro y consistente de las políticas y procedimientos que permita minimizar las fallas en los inventarios, el descontrol en las entradas y salidas de la mercancía, la falta de confiabilidad en los registros contables y un desequilibrio en la utilidad de la empresa.

La Empresa basa la decisión de en qué momento realizar un pedido en la simple observación, y carece de control de la rotación de inventarios por no tener establecido un nivel mínimo, ya que las compras recaen sólo sobre el Gerente General y dueño de la empresa, quien las realiza según su criterio de percepción.

De igual manera, la falta de conteo físico de la mercancía es una debilidad presente en la empresa, originada por la ausencia de un control de las existencias, lo cual impide detectar tiempos en stock demasiados altos y faltantes.

La inconsistencia presentada en las respuestas de algunas de las preguntas del cuestionario, se debe a que dos de los empleados sólo conocen y manejan el área del Chat, en el cual se han implementado pequeños controles, basados en las debilidades encontradas durante la reestructuración del inventario del área de Equipos, Consumibles y Servicio Técnico, para verificar diariamente el inventario teórico, comparando con la existencia física al final de cada jornada laboral.

Como punto de partida para disminuir las fallas y debilidades del inventario, y promover un manejo eficiente de la mercancía y un adecuado control de la misma, que contribuya al conocimiento en todo momento de la situación económica real de la empresa, se propone el diseño e implementación de un Manual de Políticas y Procedimientos para el Control de Inventarios adaptado a las características y necesidades de Servicios Informáticos Derverval, C.A.

CAPITULO V

LA PROPUESTA

El capítulo que se describe a continuación tiene como propósito detallar cada una de las etapas que conforman el diseño de una propuesta de trabajo que va a dar respuesta a los problemas que afectan a Servicios Informáticos Deverval, C.A. En este sentido se presenta un:

MANUAL DE POLITICAS Y PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE INVENTARIO DE LA EMPRESA SERVICIOS INFORMÁTICOS DEVERVAL, C.A.

Introducción

La preparación del manual tiene como finalidad basar su funcionamiento en la necesidad de conservar un respaldo escrito que contenga detalladamente la descripción de las actividades, normas y/o procedimientos, que sea de utilidad y guía para los empleados que componen la empresa y que esté previamente autorizado.

La presente propuesta trata de concebir el diseño de procedimientos de control interno, en el área de inventario de la empresa Servicios Informáticos Deverval, C.A,

ante la necesidad de mejorar el registro y procesamiento de las operaciones relacionadas con el inventario y disponer de información oportuna y confiable.

Los procedimientos para el control interno de los inventarios se asientan en los resultados obtenidos de la aplicación del registro de las entradas y salidas de la mercancía en los años 2006 y 2007, a través de un formato en excel para confirmar los datos suministrados por la empresa, de igual manera el cuestionario dirigido a los empleados y la técnica de la observación directa participativa realizada en el ~~área~~ de trabajo de la empresa estudiada.

Los mismos se plantearon como una solución a la problemática actual existente en el área de inventarios. Se proponen una serie de procedimientos que permitirán a las áreas operativas del proceso conocer las tareas y responsabilidades a su cargo, tales como el manejo físico de los insumos, la emisión de la información oportuna, correcta y confiable, que deben proporcionar los empleados respectivos para la adecuada toma de decisiones. Se contempla a su vez la necesidad de establecer una coordinación estrecha entre las áreas participantes para efecto de conciliación, de movimientos y manejo de información homogénea y veraz a fin de permitir fácil comprensión y aplicación de éstos.

De igual manera, la factibilidad económica y de aplicación de dicha propuesta tiene un alto grado de aceptación, debido a que permite una mayor eficiencia en los procedimientos de registro y control del inventario de mercancías en la empresa

Servicios Informáticos Deverval, C.A., ya que se utilizara la red informática existente en la empresa la cual permite visualizar los formularios y registros asociados al inventario, teniendo como sistema de seguridad el bloqueo de cierta información ahí reflejada dependiendo del cargo del trabajador dentro de la empresa, con la finalidad de no aumentar el gasto en papelería y que la información sea reservada solo a las personas que toman las decisiones.

Por otra parte en el presente manual se propone la contratación de un empleado adicional para la conformación del personal de la empresa con la finalidad de desempeñar las funciones de asistente administrativo ya que es pertinente la presencia de una persona que sepa la importancia y tenga conocimientos de llevar controles internos y procesos administrativos vitales para el correcto desenvolvimiento de Servicios Informáticos Deverval, C.A. a nivel económico y operativo.

Objetivo General

Proporcionar las herramientas necesarias a la empresa Servicios Informáticos Deverval, C.A., que permitan establecer el proceso de registro y control de los inventarios, a través de la distribución adecuada de las tareas y responsabilidades entre las personas que participan en este proceso.

Objetivos Específicos

- Diseñar la estructura organizacional de Servicios Informáticos Deverval, C.A.
- Definir las funciones de cada uno de los integrantes de la empresa.
- Plantear el procedimiento de registro y documentación oportuna y suficiente de los movimientos que se realicen durante el proceso de compras – ventas.
- Detallar el procedimiento de toma física de inventarios.
- Establecer una codificación para cada uno de los ítems que componen los inventarios.

Fundamentación

La elaboración del Manual de Control Interno de Inventario para la Empresa Servicios Informáticos Deverval, C.A. debe poseer un respaldo escrito que describa detalladamente las actividades que deben realizar los empleados, con la finalidad de dar a conocer de manera correcta y detallada el procedimiento de registro y procesamiento de las compras y ventas, permitiendo así minimizar la problemática existente en la empresa estudiada, y contribuir con el fortalecimiento del control interno de los inventarios para el manejo de información precisa y oportuna.

Administración de la Propuesta

El encargado de tomar la decisión de implementar la propuesta es el Gerente General de la empresa Servicios Informáticos Deverval, C.A., quien será el que dirija y fiscalice el proceso para el efectivo cumplimiento de los procedimientos recomendados en el Manual de Control Interno de Inventario. Indudablemente el correcto funcionamiento de los procedimientos van a consolidarse en la medida del compromiso y responsabilidad de los empleados al momento de laborar.

Conclusiones

El análisis de inventarios es una herramienta valiosa para las operaciones de una empresa ya que constituye un aliado efectivo para la toma de decisiones de la gerencia, siendo de fundamental importancia en la toma de decisiones relacionadas al control interno, planificación estratégica, y estudios de proyectos.

Mediante la evaluación y análisis de los inventarios de la empresa bajo estudio, Servicios Informáticos Deverval, C.A., se pudo evidenciar que dicha empresa presenta debilidades en cuanto al control interno de los inventarios y carece de políticas y procedimientos escritos que establezcan los lineamientos a seguir para ejercer un buen control. Adicionalmente, la evaluación y análisis realizados permitieron llegar a las siguientes conclusiones:

1. La Empresa carece de una adecuada diferenciación de funciones que facilite la ejecución de procesos claves como la compra y venta de productos, así como el control del inventario.
2. En la evaluación efectuada se nota la necesidad de planificar y controlar las políticas y estrategias por parte de la gerencia y el personal administrativo, ya que no son las más idóneas para el control de algunas partidas, como inventario, compras, ventas, debito fiscal y crédito fiscal, de gran importancia a la hora de la toma de decisiones.
3. La Empresa carece de un criterio definido al momento de facturar y colocar la descripción de los productos.
4. La falta de una codificación de los productos dificulta el registro de la salida del inventario de los mismos.
5. La falta de tomas físicas de inventario hace que la verificación de la concordancia entre el inventario físico y los registros (inventario teórico) no se realice de manera oportuna y confiable.
6. La carencia de un método de valoración de inventarios repercute en la determinación de los costos de la mercancía vendida y la utilidad neta reflejada en el Estado de Resultados, así como también en el valor final en el Balance General.

En líneas generales se puede decir que la empresa Servicios informáticos Deverval, C.A. requiere de unos procedimientos operativos para las funciones de

compra y venta de la misma, en vista de que son sus principales actividades, con la finalidad de evitar descontroles en el inventario que afecten su situación económica.

Recomendaciones

Basados en los resultados obtenidos y en las conclusiones anteriormente planteadas, se recomienda a Servicios Informáticos Deverval, C.A.:

- Planificar el nivel óptimo de inversión a través de los controles internos, por lo que la gerencia deberá mantener los niveles de inventario entre dos extremos: un nivel excesivo que causa costo de operación, riesgo e inversión sostenible; y un adecuado control, que tiene como resultado la imposibilidad de hacer frente rápidamente a las demandas de ventas.
- Inspeccionar el inventario actual para realizar combos o paquetes de ofertas que permitan salir de algunas mercancías que se encuentra en stock, que pudieran pasar a desuso, por la innovación tecnológica y así evitar la obsolescencia de inventario.
- Implementar un sistema automatizado para el control de inventario que le permita a la empresa obtener datos al día, como existencias, movimientos de la mercancía y costo promedio.
- Establecer un margen de utilidad bien sea por producto, familia de productos o área de la empresa.

- Replantear el procedimiento de compras y ventas, basado en el manual diseñado.
- Realizar tomas físicas de inventarios trimestralmente para el primer año de aplicación del manual propuesto y semestralmente para los años siguientes.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Angulo Y., Ojeda L. y Toffano E. (2004). **Estrategias de Mejoras en el Sistema de Control Interno en el Inventario de Insumos del Comedor Universitario de la Universidad de Carabobo ubicada en Bárbula, estado Carabobo, como Herramienta para una Gestión Operativa y Administración Eficiente.** Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Carabobo, Bárbula.
- Alfonzo D. (2002). **Evaluación del Control Interno de Inventario en la Sección de Almacén de la Empresa Agropecuaria Marapure, C.A., Ubicada en San Fernando de Apure, Estado Apure.** Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Carabobo, Bárbula.
- Árias, Fídias (2006). **El Proyecto de Investigación.** Editorial Espíteme.
- Balestrini, Mirian (2006). **Como se Elabora un Proyecto de Investigación.** Consultores Asociados. Caracas.
- Bravo, Fernando (2004). **Control Interno – Informe COSO.** Disponible: <http://www.geocities.com/ahauditoria/Controlinterno.html>. Consulta: 2008, Mayo 30.
- Carrera J., Pape S. y Romero Y. (2007). **Propuesta de Estrategias que Optimicen el Control Interno del Inventario de Repuestos y Accesorios de la Empresa Interbuy Celular, C.A.** Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Carabobo, Bárbula.

- Catacora, Fernando (1997). **Sistemas y Procedimientos contables**. Caracas. Editorial Mc Graw Hill.

- Cepeda, G. (1997). **Auditoria y Control Interno**. México. Editorial Mc Graw Hill.

- Código de Comercio (1955). **Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 475**. Caracas.

- Cuares M., Portocarrero J. y Velásquez D. (2005). **Propuesta de Procedimientos de Control Interno en el Inventario de Materiales e Insumos del Departamento de Servicios de la Empresa Autoyota, C.A.**. Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Carabobo, Bárbula.

- **Declaración sobre Normas y Principios de Auditoría N° 4 (DNA N° 4)** de la Federación de Contadores Públicos de Venezuela (FCCPV).

- Delgado, Y., Colombo, L. y Orfila, R. (2003). **Conduciendo la Investigación**. Caracas: Comala.com.

- **Declaración de Principios de Contabilidad de la FCCPV** (Normas y Procedimientos Contables). (Versión 2002-2003). Venezuela. CD-ROOM.

- **Diccionario de Administración y Finanzas** (2003). Océano / Centrum.

- Hernández Roberto, Fernández Carlos y Baptista Pilar (1998). **Metodología de la Investigación**. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Hurtado, Jacqueline (2000). **Metodología de la Investigación Holística**. Caracas: sypal.
- Instituto Nacional de Contadores Públicos (1992). **Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados**. Caracas. Publicaciones del INCP.
- Lamuraglia, Denny, Rivas, Viviana y Tejera, Laura (2007). **Diseño de un Manual de Normas y Procedimientos para el Control Interno Operativo del Inventario de Productos Perecederos (Frutas-Hortalizas). Caso de Estudio: Catania Hipermercado C.A. Valencia-Estado Carabobo**. Trabajo de Grado no publicado. Universidad de Carabobo, Bárbula.
- Ley de Impuesto Sobre la Renta (2007). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38628**. Febrero 16, 2007. Caracas.
- Ley que establece el Impuesto al Valor Agregado (IVA) (2002). **Gaceta Oficial N° 5.601 Extraordinaria**. Agosto 30, 2002. Caracas.
- Meig & Meigs. (1961). **Contabilidad la Base para Decisiones Gerenciales**. México. Editorial Mc Graw Hill.
- **Norma Internacional de Contabilidad N° 2 (NIC 2)** (2005, Enero).

- Sabino, Carlos (1996). **El Proceso de Investigación**. Caracas. Editorial Panapo.
- Sierra, Restituto (1992). **Técnica e Investigación Social**. Editorial Paraninfo.
- Tamayo y Tamayo. (1995). **El Proceso de la Investigación Científica**. México. Editorial Limusa - Noriega.
- Universidad Nacional Abierta (1991). **Técnica de Recolección de Datos**. Caracas.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2002). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales**. Caracas: Autor. Venezuela.
- Warrens Carl; Reeve James y Fess, Phillips. (2000). **Contabilidad Financiera**. México, Thomson.
- *Providencia Administrativa 591* (2007, Agosto).
- *Providencia Administrativa 591* (2008, Agosto).