

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI  
EXTENSIÓN CANTAURA  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA  
COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO**



**ANÁLISIS DEL PROCESO DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIO  
EN LA EMPRESA KVEN, C.A. UBICADA EN CANTAURA.  
EDO ANZOATEGUI. PERIODO: II SEMESTRE 2019**

Realizado por:

Juan José Monroy Ibarraza

Ilcia Fabiola Alfaro Dominguez

CI: 27.471.180

CI:26.751.695

Trabajo de grado modalidad Tesis de Grado, presentado como requisito para optar  
al título de Licenciada en Contaduría Pública

Cantaura, Noviembre 2021

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE**  
**NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI**  
**EXTENSIÓN CANTAURA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA**  
**COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO**



**ANÁLISIS DEL PROCESO DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIO**  
**EN LA EMPRESA KVEN, C.A. UBICADA EN CANTAURA.**  
**EDO ANZOATEGUI. PERIODO: II SEMESTRE 2019**

---

Asesor Académico  
Prof Tenías. Amilkar

---

Autor: Monroy Ilarraza Juan

---

Autor: Dominguez Alfaro Ilcia

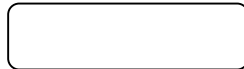
Trabajo de grado modalidad Tesis de Grado, presentado como requisito para optar  
al título de Licenciada en Contaduría Pública

Cantaura, Noviembre 2021

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE**  
**NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI**  
**EXTENSIÓN CANTAURA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA**  
**COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO**



**ANÁLISIS DEL PROCESO DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIO**  
**EN LA EMPRESA KVEN, C.A. UBICADA EN CANTAURA.**  
**EDO ANZOATEGUI. PERIODO: II SEMESTRE 2019.** El jurado hace constar  
que ha asignado a esta tesis la calificación de:



Jurado Calificador

---

Prof. Tenías Amilkar

Tutor Académico

---

Prof. Evelin Pinto

---

Prof. Nahirelys Martinez

Cantaura, Noviembre 2021

## RESOLUCIÓN

De acuerdo al artículo 41 del Reglamento de trabajos de grado (vigente a partir de II Semestre 2009) según comunicación CV- 034-209:

**"Los trabajos de grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente, y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al Consejo Universitario, para su autorización"**



## DEDICATORIA

Dedico este trabajo de grado primeramente a Dios, por brindarme vida, salud y fortaleza no solo durante el tiempo que duró la realización de esta investigación, sino durante cada una de las etapas que me han tocado vivir y experimentar en mi formación humana y académica. Todo te lo debo a ti mi Señor.

A mis padres Emma y Richard, por haber guiado mis pasos desde niño; especialmente a ti Madre, por ser en todo momento mi apoyo incondicional, el ángel que Dios puso en mi vida para que fueses además mi columna y mi brújula.

A mi hermana Johana, por estar siempre conmigo, compartiendo los buenos y malos momentos que la vida nos ha deparado, que este logro la motive a seguir adelante en pos de sus sueños, sin temor a las dificultades o tropiezos que suelen haber en cualquier camino que emprendamos, al final de este, que es por nuestro crecimiento, nos damos cuenta que valió la pena.

A mi sobrina Zoe, por ser el toque de magia que con sus constantes travesuras transforma mis días nublados, iluminándolos como un hermoso arcoíris.

A mis abuelas Ana y Lesbia por haberme motivado y alentado siempre con su amor, paciencia y sabías palabras.

El logro de esta meta se lo dedico a ustedes por el apoyo que me han brindado siempre, Para mí fue una bendición contar con todos ustedes y sé que igual que yo disfrutan el ver culminada esta etapa de mi vida de la cual Uds. fueron coparticipes, los quiero mucho y pido a Dios que los bendiga por siempre.

Juan José Monroy Ylarraza

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada ante todo a Dios todopoderoso, que me acompaña en todo momento brindándome fortaleza y la luz de su espíritu, para poder seguir adelante con esta meta y todas las que me quedan por emprender.

A mis padres Albert y Yumelis, por ser las personas que siempre han confiado en mí, apoyándome con su amor, paciencia y dedicación, en todo lo que emprendo. Ustedes constituyen una pieza fundamental en mi vida, por eso les dedico este y todos mis logros. El logro de este sueño que hoy veo hecho realidad también les pertenece,

**A MIS COMPAÑEROS DE CLASES**, con los que compartí momentos dentro y fuera de clases que nos permitió conocernos y compartir más.

Ilcia Fabiola Alfaro Dominguez

## **AGRADECIMIENTO**

Un trabajo de investigación no es solo un cúmulo de palabras compiladas sobre papel, representa sobre todo el aporte de muchas personas, de las cuales nosotros como estudiantes fuimos tomando sus conocimientos, consejos, experiencias y como piezas de un gran rompecabezas, poco a poco le dimos forma, hasta construir lo que para nosotros constituye nuestro trabajo de grado, es por ello que las palabras se me quedan cortas para agradecerles a todos y cada uno de quienes compartieron con nosotros su tiempo, dedicación y conocimientos para ayudarnos en este cometido.

Por sobre todos le doy gracias a Dios por estar en cada instante y haberme dado la fortaleza, voluntad, paciencia y serenidad para no rendirme en los momentos que parecían difíciles, gracias a ti Padre, por permitirme culminar una nueva etapa de mi vida.

A mis familiares, tíos, tías y todos aquellos que participaron directa o indirectamente en el logro de esta meta. Gracias a Ustedes.

A la UDO-Cantaura y a todos los profesores que estuvieron en mi camino como estudiante de esta universidad, formando parte de nuestro aprendizaje y brindándonos las herramientas para que podamos desempeñarnos en un futuro profesionalmente. Gracias por siempre..

De manera especial agradezco a la empresa Kven C.A., en la persona de sus propietarios, por permitirnos realizar esta investigación en sus instalaciones, brindándonos en todo momento su respaldo y confianza incondicional.

A Ilcia, mi compañera de tesis, por apoyarnos mutuamente en el logro de esta meta. Con admiración y respeto, gracias a todos

Juan José Monroy Ylarraza

## **AGRADECIMIENTO**

Dar las gracias ante el logro de una meta, siempre se hace un poco difícil y más aún cuando esa meta significa la culminación de una etapa trascendental en nuestra vida como lo es la estudiantil; con la presentación de este trabajo de grado va implícito todo un camino recorrido para poder llegar hasta acá y son tantas las personas en las cuales nos hemos apoyado, que nos quedamos cortos al intentar nombrarlas, sin embargo, aun cuando no se haga mención de muchas de ellas acá, permanecerán grabadas en el libro de nuestra memoria, pero sobre todo en nuestros corazones.

Por lo anterior el presente trabajo se lo agradezco a Dios por permitirme culminar con éxito esta meta, que significa el inicio de otros caminos. Tú siempre será el guía y acompañante fiel en el transcurrir de mi vida,

Gracias a mi madre y mi padre por estar siempre a mi lado enseñándome con su ejemplo que en la vida podemos alcanzar lo que nos proponemos con esfuerzo y perseverancia.

De igual forma, agradezco a mi tutor de Tesis, por sus consejos y correcciones para llevar a buen término este trabajo.

Agradecimientos especiales a nuestra Alma Mater UDO Cantaura y a los profesores de la Escuela de Ciencias Administrativas, quienes con sabiduría supieron transmitirnos sus conocimientos y enseñanzas, motivándome y ayudándome en mi crecimiento como persona y profesional. Hoy puedo sentirme dichosa de alcanzar una meta anhelada, gracias a todos.

Ilcia Fabiola Alfaro Dominguez.



## INDICE GENERAL

|   |       |
|---|-------|
| RESOLUCIÓN.....                           | iv    |
| DEDICATORIA.....                          | v     |
| DEDICATORIA.....                          | vi    |
| AGRADECIMIENTO.....                       | vii   |
| AGRADECIMIENTO.....                       | viii  |
| INDICE GENERAL.....                       | ix    |
| INDICE DE TABLAS.....                     | xiii  |
| INDICE DE GRAFICOS.....                   | xv    |
| RESUMEN.....                              | xvii  |
| INTRODUCCIÓN.....                         | xviii |
| CAPITULO I.....                           | 21    |
| PROBLEMA.....                             | 21    |
| 1.1 Planteamiento del Problema.....       | 21    |
| 1.2 Objetivos de la Investigación.....    | 25    |
| 1.2.1 Objetivo General.....               | 25    |
| 1.2.2 Objetivos Específicos.....          | 25    |
| 1.3 Justificación e importancia.....      | 25    |
| 1.4 Sistema de variables.....             | 26    |
| CAPÍTULO II.....                          | 31    |
| MARCO TEÓRICO.....                        | 31    |
| 2.1 Antecedentes de la investigación..... | 31    |
| 2.2 Bases teóricas.....                   | 34    |
| 2.2.1 Inventario.....                     | 35    |

|  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| 2.2.1.1 Definición.....  | 35                                   |
| 2.2.1.2 Tipos.....   | 37                                   |
| 2.2.1.3 Objetivos.....   | 42                                   |
| 2.2.1.4 Elementos.....   | 43                                   |
| 2.2.1.5 Gestión de Inventarios.....  | 45                                   |
| 2.2.1.6 Indicadores de gestión para el proceso de manejo de inventarios.....                 | 49                                   |
| 2.2.1.7 Costos relacionados con el inventario.....   | 54                                   |
| 2.2.1.8 Sistema de registro de inventario.....   | 56                                   |
| 2.2.1.9 Método de evaluación de inventario.....  | 58                                   |
| 2.2.2 Control interno.....   | 67                                   |
| 2.2.2.1 Definición.....  | 67                                   |
| 2.2.2.2 Objetivos.....   | 69                                   |
| 2.2.2.3 Importancia.....   | 70                                   |
| 2.2.2.4 Características.....   | 71                                   |
| 2.2.2.5 Elementos.....   | 72                                   |
| 2.2.2.6 Ventajas y desventajas del control interno.....                                      | 85                                   |
| 2.2.2.7 Finalidad.....   | 86                                   |
| 2.2.2.8 Control interno de inventario.....   | 87                                   |
| 2.2.3.1 Estrategias.....   | 91                                   |
| 2.2.3.2 Características.....   | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 2.2.3.3 Las estrategias de control.....  | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| 2.3 Bases Legales.....   | 91                                   |
| 2.3.1 La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (C.R.B.V) (1999).....         | 92                                   |
| 2.3.2 Norma Internacional de Contabilidad 2 (NIC 2).....                                     | 96                                   |
| 2.3.3 Normas emitidas por la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela..... | 96                                   |

|   |            |
|---|------------|
| 2.3.4 Ley de Impuesto sobre la Renta (LISR) publicada en Gaceta Oficial N° 38.529 de fecha 25 de Septiembre de 2006. .... | 97         |
| 2.3.5 Ley de Impuesto Sobre la Renta.....   | 98         |
| 2.3.6 El Código Orgánico Tributario.....  | 98         |
| 2.4 Definición de términos básicos .....  | 99         |
| <b>CAPÍTULO III.....</b>  | <b>104</b> |
| <b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>   | <b>104</b> |
| 3.1 Tipo de investigación .....   | 104        |
| 3.2 Diseño de la investigación .....  | 105        |
| 3.3 Población.....  | 106        |
| 3.4 Muestra.....  | 106        |
| 3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....  | 107        |
| 3.5.1 Técnicas de recolección de datos. ....  | 107        |
| 3.5.2 Observación directa.....  | 107        |
| 3.5.3 Encuesta.....   | 108        |
| 3.5.4 Técnicas de Procesamiento y Análisis de los Datos.....  | 108        |
| 3.5.5 Validez.....  | 109        |
| <b>CAPITULO IV .....</b>  | <b>110</b> |
| <b>ANÁLISIS E INTERPRETACION DE DATOS ...;Error! Marcador no definido.</b>  |            |
| 4.1 Aspectos Generales de la Empresa .....  | 110        |
| 4.2. Identificar los elementos del proceso de control interno en el manejo del inventario .....                           | 114        |
| 4.3 Describir la situación actual que presenta el manejo del inventario de la empresa KVEN, C.A. ....                     | 150        |

|  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| 4.3 Proponer estrategias para optimizar el proceso de control interno en el manejo del inventario de la empresa KVEN, C.A..... | 161                                  |
| <b>CAPÍTULO V.....</b>   | <b>168</b>                           |
| <b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>   | <b>168</b>                           |
| 5.1 Conclusiones.....  | 168                                  |
| 5.2 Recomendaciones.....   | 170                                  |
| BIBLIOGRAFÍA.....  | 171                                  |
| ANEXOS.....  | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |

## INDICE DE TABLAS

|   |     |
|---|-----|
| Tabla N° 1. Conceptualización de las variables.....   | 28  |
| Tabla N° 2. Operacionalización de las variables .....   | 30  |
| Tabla N° 3. Personal de la empresa Kven, CA .....   | 113 |
| Tabla N° 4. Estructura Organizativa .....   | 115 |
| Tabla N° 5. Compromiso con la integridad y los valores éticos.....  | 116 |
| Tabla N° 6. Existencia de un manual de funciones.....   | 117 |
| Tabla N° 7. Selección y capacitación del personal .....   | 118 |
| Tabla N° 8. Información a los trabajadores sobre sus responsabilidades .....  | 119 |
| Tabla N° 9. Evaluación del desempeño del personal.....  | 120 |
| Tabla N° 10. Objetivos definidos.....   | 122 |
| Tabla N° 11. Identificación de riesgos.....   | 123 |
| Tabla N° 12. Procedimientos de respuesta ante los riesgos .....   | 124 |
| Tabla N° 13. Cumplimiento de leyes y normas .....   | 125 |
| Tabla N° 14. Realización de toma física y conciliaciones .....  | 126 |
| Tabla N° 15. Análisis oportuno de la información del manejo contable .....  | 127 |
| Tabla N° 16. Manual de procedimientos para compras, recepción, facturación,<br>almacenaje y venta de mercancías ..... | 129 |
| Tabla N° 17. Transacciones y hechos significativos documentados y disponible para su<br>verificación.....             | 130 |
| Tabla N° 18. Registro de todos los costes de los inventarios .....  | 131 |
| Tabla N° 19. Segregación y diferenciación de responsabilidades .....  | 132 |
| Tabla N° 20. Políticas para el manejo de mercancía obsoleta o deteriorada .....                                       | 133 |
| Tabla N° 21. Existencia de registro de mercancía .....  | 134 |

|   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| Tabla N° 22. Registro de transacciones y eventos .....  | 135                                  |
| Tabla N° 23. Información amplia y fiable .....  | 136                                  |
| Tabla N° 24. Normas y procedimientos existentes para el cumplimiento de responsabilidades .....                                   | 137                                  |
| Tabla N° 25. Comunicación de fallas y debilidades .....   | 138                                  |
| Tabla N° 26. Sistema único de información .....   | 139                                  |
| Tablas N° 27. Canal para la presentación de quejas o sugerencias.....   | 140                                  |
| Tabla N° 28. Monitoreo de ejecución de actividades y cumplimiento de funciones del personal .....                                 | 141                                  |
| Tabla N° 29. Proceso formal para obtener retroalimentación de los proveedores .....   | <b>¡Error! Marcador no definido.</b> |
| Tabla N°30. Actividades administrativas para monitorear la recepción de la mercancía. ....  | 143                                  |
| Tabla N° 31. Mecanismos de control administrativos para resguardo y vigilancia de mercancía .....                                 | 144                                  |
| Tabla N° 32. Procedimientos para determinar inventarios faltantes o en exceso con poca rotación .....                             | 145                                  |
| Tabla N° 33. Corroboración de los saldos contables .....  | 146                                  |
| Tabla N° 34. Aplicación de criterios y métodos para asegura una operación eficaz y el control de los procesos de inventario ..... | 147                                  |
| Tabla N° 35. Porcentaje de cumplimiento .....   | 149                                  |
| Tabla N° 36. Costo del inventario.....  | 154                                  |
| Tabla N° 37. Aplicación del indicador de valor económico del inventario .....   | 165                                  |

## INDICE DE GRAFICOS

|   |     |
|---|-----|
| Gráfico N° 1. Conocimiento de Estructura organizativa .....   | 115 |
| Gráfico N° 2. Compromiso con la integridad y los valores éticos.....  | 116 |
| Gráfico N° 3. Existencia de manual de funciones .....   | 117 |
| Gráfico N° 4. Selección y capacitación del personal .....   | 118 |
| Gráfico N° 5. Información a los trabajadores sobre sus responsabilidades .....  | 119 |
| Gráfico N° 6. Evaluación del desempeño del personal.....  | 120 |
| Gráfico N° 7. Objetivos definidos.....  | 122 |
| Gráfico N° 8. Identificación de riesgos.....  | 123 |
| Gráfico N° 9. Procedimientos de respuesta ante los riesgos.....   | 124 |
| Gráfico N° 10. Cumplimiento de leyes y normas .....   | 125 |
| Gráfico N° 11. Realización de toma física y conciliaciones.....   | 126 |
| Gráfico N° 12. Análisis de la información del manejo contable .....   | 127 |
| Gráfico N° 13. Manual de procedimientos para compras, recepción, facturación,<br>almacenaje y venta de mercancías. .... | 129 |
| Gráfico N° 14. Transacciones y hechos significativos documentados y disponible para<br>su verificación .....            | 130 |
| Gráfico N° 15. Registro de costes de los inventarios.....   | 131 |
| Gráfico N° 16. Segregación y diferenciación de responsabilidades .....  | 132 |
| Gráfico N° 17. Políticas para el manejo de mercancía obsoleta o deteriorada .....                                       | 133 |
| Gráfico N° 18. Existencia de registro de mercancía .....  | 134 |
| Gráfico N° 19. Registro de transacciones y eventos...; <b>Error! Marcador no definido.</b>                              |     |
| Gráfico N° 20. Información amplia y fiable .....  | 136 |

|   |     |
|---|-----|
| Gráfico N° 21. Normas y procedimientos existentes para el cumplimiento de responsabilidades .....                                   | 137 |
| Gráfico N° 22. Comunicación de fallas y debilidades .....   | 138 |
| Gráfico N° 23. Sistema único de información .....   | 139 |
| Gráfico N° 24. Canal para la presentación de quejas o sugerencias .....   | 140 |
| Gráfico N°25. Monitoreo de ejecución de actividades y cumplimiento de funciones del personal .....                                  | 142 |
| Gráfico N° 26. Proceso formal para obtener retroalimentación de los proveedores. 143  |     |
| Gráfico N° 27. Actividades administrativas para monitorear la recepción de la mercancía. ....                                       | 144 |
| Gráfico N° 28. Mecanismos de control administrativos para resguardo y vigilancia de mercancía .....                                 | 145 |
| Gráfico N° 29. Procedimientos para determinar inventarios faltantes o en exceso con poca rotación .....                             | 146 |
| Gráfico N° 30. Corroboración de los saldos contables .....  | 147 |
| Gráfico N° 31. Aplicación de criterios y métodos para asegura una operación eficaz y el control de los procesos de inventario ..... | 148 |



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE**  
**NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI**  
**EXTENSIÓN CANTAURA**  
**ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**  
**DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA**  
**COMISIÓN DE TRABAJO DE GRADO**



**ANÁLISIS DEL PROCESO DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIO**  
**EN LA EMPRESA KVEN, C.A. UBICADA EN CANTAURA.**  
**EDO ANZOATEGUI. PERIODO: II SEMESTRE 2019**

**Tutor:** Tenías Amilkar

Tenías Amilkar

**Autores:**

Br. Monroy Ibarra Juan

Br. Alfaro Dominguez Ilcia

**RESUMEN**

El presente trabajo de grado cuyo propósito fue analizar una situación existente en la empresa Kven, CA, Cantaura, municipio Freites, Estado Anzoátegui, periodo julio/diciembre 2019, metodológicamente es un diseño de campo, apoyado en un estudio descriptivo, La población total fue de cinco (5) personas, Los datos se recolectaron mediante la observación directa y la encuesta; utilizando como instrumentos un cuestionario conformado por 31 ítems, validado a través del Juicio de Expertos Para expresar los resultados se aplicó la estadística descriptiva, en forma porcentual y mediante gráficos. La observación directa se apoyó en una lista de cotejo conformada por 21 ítems de los aspectos observados, que facilitaron su análisis, Sobre la base del análisis de los resultados se propusieron las estrategias de Control interno que contribuirán a minimizar las debilidades y fallas que se encontrarán presentes. Llegando a la conclusión que en la empresa Kven, CA no se cumplen con ninguno de los componentes de control interno establecidos en el informe COSO, así como tampoco existe conocimiento de la aplicación de indicadores de gestión para conocer la situación real del manejo de inventario.

**Palabras Claves:** Inventarios, control interno, manejo de inventarios, indicadores de gestión

## INTRODUCCIÓN

Los acelerados cambios del mundo moderno conllevan a las empresas a entrar en ese mismo proceso de dinamismo continuo, por lo que necesitan desarrollar y aplicar técnicas y estrategias administrativas y operacionales que respondan a los requerimientos que ese entorno exige, para hacerle frente a la competitividad y poder mantenerse a flote. En la actualidad, uno de los aspectos administrativo contable importante para el logro de mejores niveles de competitividad dentro de las empresas es la gestión eficiente en el manejo de sus inventarios.

Hasta hace pocos años los inventarios eran tomados solamente como algo necesario para dar continuidad al desarrollo de las actividades de las empresas; visión que se ha tenido que cambiar, al demostrarse que una buena administración de los inventarios va aunada al funcionamiento exitoso de una empresa, tomando en cuenta que el inventario es la base de toda empresa comercial dedicada a la compra y venta de bienes y servicios; pero es de resaltar que manejar el inventario va aunado a un conjunto de riesgos donde pueden verse afectadas las diferentes fases del proceso administrativo de las mismas.

En este sentido, Vidal C. (2010) considera que el manejo de los inventarios influye significativamente en la gestión administrativa de las organizaciones, pudiendo modificar los estados financieros de la empresa: en especial el balance general y el estado de pérdidas y ganancias. Por tanto, es responsabilidad de la parte gerencial planificar las medidas necesarias que permitan hacerle frente a este tipo de problemas en función de la efectividad y eficiencia de la gestión administrativa.

Dado que, dentro del proceso administrativo de las organizaciones, la fase de control es la que se corresponde con la evaluación de todo el proceso, a fin de

retroalimentar y hacer los correctivos necesarios para alcanzar los objetivos planteados, lo cual, en concordancia con Chiavetano (2001) quien plantea que esta es un proceso fundamentalmente regulador, al medir, evaluar el desempeño y tomar la acción correctiva necesaria; en consecuencia se considera, que las empresas comerciales no deben pasar por alto la aplicación del control para el buen manejo de los inventarios, sin obviar, además, que las decisiones administrativas se toman en base a la información revelada por las medidas de control que se implementen dentro de las empresas.

En consideración a lo anteriormente expuesto, uno de los elementos de control determinante para el logro de los objetivos en las empresas es el control interno, el cual, a juicio de Márquez (2011), su aplicación contribuye a disminuir las desviaciones y riesgos, en gran medida; permitiendo localizar las posibles alteraciones que pueden incidir en el proceso administrativo de la organización. Siendo importante, por tanto, que las empresas comerciales puedan contar con una planificación de estrategias para el control interno en el proceso de manejo de inventarios, cuya implementación y ejecución les permita evitar dificultades, descontrol y retrasos en el desarrollo de ese proceso, garantizándoles de esta manera su crecimiento y sustentabilidad en el mercado.

Asumiendo las aseveraciones descritas y en base a los argumentos planteados en cada uno de los párrafos anteriores, el presente estudio se enfocará en analizar el proceso de control interno del manejo de inventarios llevado a cabo por la empresa Kven CA, ubicada en Cantaura, municipio Pedro María Freites, Estado Anzoátegui, durante el segundo semestre del año 2019, para buscar la solución a la problemática que se presenta actualmente en esa área. En el presente estudio se desarrollaron V capítulos, estructurados de la siguiente manera:

**Capítulo I:** En él se presenta primeramente el planteamiento del problema, que contiene la problemática de estudio descrita en forma detallada, además de la

formulación de los objetivos de la investigación, tanto el general, como los específicos, así como la justificación de la investigación, concluyendo con el Sistema de Variables

**Capítulo II**, en este apartado se hace referencia al marco teórico, integrado por los antecedentes de la empresa, los antecedentes de la investigación en donde se describen los trabajos de investigación que tienen relación con el objeto de estudio, además de las Bases Teóricas y Bases Legales que servirán de fundamento a la investigación

**Capítulo III**, el mismo está conformado por los siguientes tópicos: Tipo de Investigación, Diseño de la Investigación, Población y Muestra, Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Procedimientos y Análisis.

**Capítulo IV**, se muestran aspectos generales de la empresa KVEN, C.A. así como los análisis realizados como resultados de la aplicación de los instrumentos de recolección de datos

**Capítulo V**, incluye las conclusiones y recomendaciones.

Por último, se reflejan las referencias bibliográficas que fundamentan los aspectos teóricos utilizados durante el proceso de investigación, así como los anexos.

## **CAPITULO I**

### **PROBLEMA**

#### **1.1 Planteamiento del Problema.**

El surgimiento del proceso de globalización en la última década del siglo pasado, originó entre las organizaciones de carácter empresarial una mayor competitividad, para enfrentar este riesgo y responder a las nuevas exigencias del mercado, la mayoría de ellas tuvieron que reinventarse, conllevándolas a buscar metodologías y conceptos cónsonos con la exigencias del entorno e incorporar nuevas técnicas y controles en todos los niveles de las diversas áreas administrativas y operativas a fin de poder seguir brindando un alto nivel de servicio a sus clientes , como lo señala **Estupiñan (2013)** :

La gerencia establece objetivos generales y específicos e identifica y analiza los riesgos de que dichos objetivos no se logren o afecten su capacidad para salvaguardar sus bienes y recursos, mantener ventaja ante la competencia, construir y conservar su imagen, incrementar y mantener su solidez financiera y mantener su crecimiento .(pag.29)

Contrarrestar los riesgos determinados tanto por factores externos (globalización y otros), como los que son producto de factores internos(fallas en los sistema de procesamiento de información, falta de calidad de personal, incapacidad en relación con las responsabilidades de la gerencia), es una de las razones fundamentales por la cual los responsables de la gerencia de las empresas deben realizar revisiones periódicas de los componentes y elementos que integras los sistemas de control a fin

de retroalimentar continuamente el proceso. **Estupiñan (2013)** quien denomina esas revisiones como “Actividades de monitoreo ongoing” las define como: “La evaluación continua y periódica que hace la gerencia de la eficacia del diseño y operación de la estructura de control interno para determinar si está funcionando de acuerdo a lo planeado y que se modifica cuando es necesario”. (pag.40)

El resultado que arrojen esas revisiones permitirá aplicar los correctivos necesarios para hacer frente a las debilidades o fallas que afectan el sistema y por ende el logro de los objetivos propuestos por la empresa.

Dado que ninguna empresa está exenta de correr riesgos, en el caso de las empresas comerciales, cuya prioridad es establecer el intercambio de productos en el mercado, actuando como intermediarias y garantizando su distribución, transferencia, almacenamiento y venta, también se han visto en la necesidad de enfrentar igual problemática, principalmente en una de sus áreas más importantes como lo es el área de inventarios.

Entendiendo que uno de los propósitos principales del control interno en el manejo de inventarios es tener información suficiente y útil, la falta de aplicación de estos controles o el manejo inadecuado de los mismos generaría incertidumbre, afectando los resultados, tanto en la producción, disponibilidad de productos, comercialización, como en los procesos administrativos: valoración correcta en términos monetarios, presentación de balances con cifras correctas y confiables, costo de ventas, entre otros.

De allí la razón de establecer un buen control interno en el manejo de los inventarios, de manera que los responsables de la empresa puedan en un momento determinado tomar las previsiones necesarias y mantener un nivel óptimo de inventario, garantizando la continuidad de todo el flujo en la cadena de suministro y minimizando el impacto de la variabilidad y la incertidumbre. En relación a esto,

**Amaya, J (2008)** señala: “que uno de los principios básicos del control interno es la garantía de precisión entre el stock físico de productos almacenados y los registros correspondientes en el sistema de Informático o administrativo correspondiente “. (pág. 92).

Las empresas comerciales de nuestro país de igual manera no escapan a la problemática planteada al no aplicar los procesos de control interno en el manejo de inventarios, aunado a esto, el riesgo que desde el punto de vista económico les generan los altos niveles inflacionarios, producto de una economía en crisis, que les exige actualizar el costo motivado por la pérdida del poder adquisitivo del dinero, obligándoles a utilizar más controles sobre las operaciones y a ser más eficientes cada día, a fin de que las operaciones se efectúen de manera razonable en un entorno inestable.

Tal es el caso de la empresa objeto de la presente investigación: empresa KVEN, C.A, una empresa comercial de tipo minorista, dedicada al ramo de la compra y venta de alimentos perecederos y no perecederos.

**Kotler P. y Keller K. (2009)** definen este tipo de empresas como: “Un minorista o establecimiento al detalle es toda aquella empresa cuyo volumen de ventas procede, principalmente de la venta al menudeo”. (pág. 504)

La empresa Kven CA se encuentra ubicada en el sector libertador, Calle Bello Monte, Municipio Pedro María Freites, Cantaura, estado Anzoátegui. Desde su fundación (2009), se ha caracterizado por el cumplimiento de sus compromisos ante los proveedores. De una empresa conformada en sus primeros años por Albert Luis Bruce Gómez quien posee el 65% de las acciones de la empresa y su socia Yumelis Faviola Dominguez Ramires el 35% de las acciones, hoy en día cuenta con una estructura de cinco (05) personas trabajadoras, un inventario de mercancía

representativo para la empresa, un alto volumen de ventas y una cartera de clientes que requiere la participación de varias personas para su manejo y control.

Durante el II semestre del año 2019 el área de almacén de inventario de la empresa Kven, según entrevista no estructurada al Administrador de la misma, presentó graves deficiencias en la organización de los materiales, en el sistema contable, en el proceso operativo y contable de los inventarios, entre otros. Todos los aspectos antes mencionados forman parte del proceso de control interno y tienen gran incidencia en el funcionamiento de esta área, así como en la información que se suministra y por ende en la toma de decisiones de la gerencia, lo que en este caso adquiere una mayor importancia al tratarse de una empresa pequeña, cuyo proceso de ventas se realiza al menudeo, por lo cual requiere de un control más efectivo en función de lograr un mejor aprovechamiento de los recursos que se inviertan. y que el producto de la venta diaria sume un ingreso suficiente para mantener los inventarios, cancelar los compromisos y generar las ganancias esperadas.

En razón de lo antes expuesto, el propósito del presente estudio es analizar el proceso de control interno en el manejo de inventarios de la empresa KVEN, a fin de corregir las posibles fallas detectadas, para un mejor uso y manejo de los productos existentes, así como proponer estrategias que contribuyan a optimizar el proceso de Control Interno en el área de Inventario. Ante tal situación surgen las siguientes interrogantes:

¿Qué deficiencias presenta el proceso de control interno en el manejo del inventario de la empresa KVEN, C.A?

¿Cuál es la situación actual que presenta el manejo del inventario de la empresa KVEN, C.A?

¿Cuáles estrategias se pueden implementar para optimizar el proceso de control interno en el manejo del inventario de la empresa KVEN, C.A?



## **1.2 Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1 Objetivo General**

Analizar el proceso de control interno en el manejo del inventario de la empresa KVEN, C.A, ubicada en Cantaura, durante el periodo II semestre del año 2019.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Identificar los elementos del proceso de control interno en el manejo del inventario de la empresa KVEN, C.A.
- Describir la situación actual que presenta el manejo del inventario de la empresa KVEN, C.A.
- Proponer estrategias para optimizar el proceso de control interno en el manejo del inventario de la empresa KVEN, C.A

## **1.3 Justificación e importancia**

Dado que en la actualidad, nuestro entorno está en constante transformación y desde el punto de vista empresarial se hace cada día más difícil la adaptabilidad de quienes están inmersos en ellos, a esos nuevos cambios, las pequeñas empresas tradicionales (negocios al menudeo) se han visto en la necesidad de incrementar sus niveles de eficiencia, en cuanto a sus tiempos de respuesta a las exigencias que la inmediatez de la cotidianidad requiere, sin dejar a un lado los niveles de calidad, haciéndoseles imprescindible la realización de revisiones periódicas en todos sus procesos, a fin de garantizar la operatividad de sus funciones y de esta manera mejorar la calidad de los servicios que presta.

Lo expuesto en el párrafo anterior justifica el presente estudio, ya que al realizar el análisis de las situaciones existentes en el proceso de control interno del manejo de los inventarios en la empresa KVEN CA, ubicada en Cantaura, durante el periodo

julio/diciembre del año 2019, el resultado del mismo, se podrá revertir en soluciones efectivas a la problemática planteada. En este sentido, los propietarios de la empresa podrán implementar la acciones necesarias para mejorar el funcionamiento de los diversos procedimientos y manejo de inventarios, promoviendo la eficiencia y eficacia en los procesos de recepción, almacenaje, despacho y devolución, reducir los errores y proporcionar información confiable en relación a la toma de inventario, contribuyendo al crecimiento de su negocio, haciéndolo más competitivo y cumpliendo oportunamente con las necesidades de sus clientes.

Asimismo, desde el punto de vista práctico es importante para los investigadores, al permitirles hacer uso de los conocimientos y teorías que adquirieron durante el desarrollo de la carrera de Contaduría en la Universidad de Oriente, y, que en consecuencia, será parte del proceso que les brindará experiencia para su futuro desempeño laboral, de igual manera este estudio podrá servir como antecedente para posteriores investigaciones.

#### **1.4 Sistema de variables**

Contar con un sistema de variables es de gran importancia dentro de la estructura de la investigación, en la medida que ayuda a los investigadores a establecer relaciones entre los diferentes conceptos, así como a identificar las características del objeto a estudiar.

Entendiéndose como variables las propiedades o cualidades inherentes a aspectos de la realidad que se va estudiar, sujetas a variaciones o cambios susceptibles de ser medidos, formando parte ya sea como causa o como resultado del proceso investigativo; **Arias (2012)**, la define como: " una característica o cualidad; magnitud o cantidad, que puede sufrir cambios, y que es objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación" (pág. 57)

**Hernández, Fernández y Baptista (2014)**, en relación a este concepto indican que: "se aplica a personas u otros seres vivos, objetos, hechos y fenómenos, los cuales adquieren diversos valores respecto de la variable referida " (pág.105).

Asimismo, **Duarte y Parra (2014)**, señalan que un sistema de variables: " está conformado por la definición conceptual y operacional de cada variable" (p. 78).

La definición teórica o conceptual, no es más que aquella que podemos recoger en bibliografías, producto de las teorías expresadas por diferentes autores, en torno a temas de estudio específicos. Esta definición conceptual es interpretada por **Rojas S. (2007)** como: " ... la que aparece en los diccionarios o libros especializados y que se encuentra, por lo general, a un nivel de abstracción elevado ya que plantea los aspectos o elementos más generales del proceso, objeto o fenómeno que se estudia". (Pág. 136).

**Tabla N° 1. Conceptualización de las variables**

| <b>Objetivos Específicos</b>   | <b>VARIABLES</b>     | <b>Definición conceptual</b>   |
|--|----------------------|--|
| Identificar los mecanismos de control interno en el manejo del inventario de la empresa KVEN, C.A                | Control interno      | Según <b>COSO (2013)</b> : El control interno es definido como un proceso integrado y dinámico llevado a cabo por la administración, la dirección y demás personal de una entidad, con el propósito de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento (pág. 3).       |
| Describir la situación actual del manejo de inventario de la empresa KVEN, C.A                                   | Manejo de inventario | Manejo de inventario o Inventory management (Gestión de inventario) en su traducción al Inglés, es definida por <b>Zapata J. (2014)</b> , como: "... el proceso encargado de asegurar la cantidad de productos adecuados en la organización, de tal manera que se pueda asegurar la operación continua de los procesos de comercialización de productos a los clientes" (pág. 11). |
| Proponer estrategias para optimizar el proceso de control interno en el manejo de inventario en la empresa KVEN, | Estrategias          | Una estrategia debe ser considerada como un plan que sea consolidado, plenamente claro, de esta forma será posible que los objetivos de una organización lleguen a su consecución, en sí es un trabajo en conjunto (Martínez, 2012).   |

**FUENTE: Monroy y Alfaro (2019)**

En tanto que la definición operacional es aquella donde los elementos se presentan de manera concreta (indicadores empíricos verificables y medibles e items o equivalentes), que puedan ser directamente observables, con la finalidad de que puedan ser medidos.

Por lo anteriormente expuesto, se puede decir que las variables para ser estudiadas deben traducirse del nivel conceptual (abstracto) al nivel operativo (concreto), es decir que sean observables y medibles. Es de resaltar que la definición conceptual y operacional de las variables, permiten al investigador tener una visión esquematizada sobre las características a ser medibles, así como de las técnicas e instrumentos requeridos durante el proceso metodológico, para la recolección de los datos sujetos a ser interpretados.

El paso de una variable teórica o conceptual a una operacional se le denomina operacionalización. De acuerdo a **Rojas S, (1986)**, " operacionalizar significa traducir las variables a indicadores que son aspectos o situaciones específicas de los fenómenos" (pag 92)

**Tabla N° 2. Operacionalización de las variables**

| <b>Variables</b>     | <b>Dimensión</b>        | <b>Indicadores</b>  |
|----------------------|-------------------------|---|
| Control Interno      | Componentes             | Entorno de control<br>Evaluación de riesgo<br>Actividades de control<br>Información y comunicación<br>Actividades de supervisión  |
| Manejo de inventario | Administrativo contable | Indicadores financieros: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Porcentaje de activos</li> <li>• Valor económico del inventario</li> <li>• Porcentaje de ventas de pérdidas</li> </ul> Indicadores operativos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rotación de inventario</li> <li>• Porcentaje de inventario sin rotación</li> <li>• Duración del inventario</li> <li>• Inventario no disponible</li> <li>• Exactitud de inventarios</li> </ul> Indicadores de servicio al cliente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de servicio</li> <li>• Tasa de abastecimiento de pedidos (porcentaje de pedidos abastecidos correctamente).</li> </ul> |
| Estrategias          | Control interno         | Entorno de control<br>Evaluación de riesgo<br>Actividades de control<br>Información y comunicación<br>Actividades de supervisión  |

**FUENTE: JUAN; ILCIA (2019)**

## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

Este capítulo constituye el fundamento teórico del cual los investigadores harán uso para el logro de los objetivos planteados, en atención a ello **Arias (2012)** expone: “... consiste en la recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación a realizar” (pág. 106)

#### 2.1 Antecedentes de la investigación

Los antecedentes permiten revisar el trabajo desarrollado por otros autores, que tengan una relación significativa con el tema de estudio; respecto a esto, **Arias (2014)**, indica que: “reflejan los avances y el estado cultural del conocimiento de un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones.” (p.106).

A continuación, se detallan los antecedentes que servirán de fundamento a la presente investigación:

**Castillo. R (2015)**, presentó un trabajo de investigación ante la Universidad de Carabobo, denominado: “Estrategias basadas en el control interno que optimicen la gestión financiera de la empresa distribuidora puche y asociados C.A”. San Felipe, estado Yaracuy, cuyo objetivo general consistía en: diseñar estrategias basadas en el control interno que optimicen la gestión financiera de la empresa Distribuidora Puche y Asociados C.A. San Felipe, estado Yaracuy. Año 2014. Dicho trabajo se basó en una investigación tipo proyecto factible, con un diseño de campo descriptivo y circunscrito

a los criterios del paradigma positivista, no experimental, la población conformada por nueve (9) personas, que dado lo finito de la misma fue utilizada también como muestra. Como técnica de recolección de datos se empleó la encuesta, mediante la aplicación de un cuestionario como instrumento. El resultado proveniente del análisis de los datos recogidos permitió a los investigadores detectar la falta de estrategias para el control interno financiero en la organización estudiada, que afecta los procesos de gestión financiera: la planeación, valoración, ejecución y monitoreo presentan limitaciones y no se orientan a la realización del control interno financiero, lo que conllevó a elaborar estrategias de control interno, mediante el uso de la matriz FODA y bajo el método estratégico básico, herramientas necesarias para lograr la optimización de la gestión financiera de la empresa, cumpliendo de esta manera con los objetivos trazados,

Asimismo, **Franco, Y. y Rosario R, (2015)**, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, presentaron ante Universidad de Carabobo, el Trabajo de Grado titulado: “Estrategias de control interno para el manejo eficiente de los inventarios de productos terminados, en la empresa Graftime, C.A.”, que tiene por objetivo: Proponer estrategias de control interno para el manejo eficiente del inventario de producto terminado en la empresa Graftime, C.A.. Desde el punto de vista metodológico esta investigación fue realizada bajo el paradigma cuantitativo, se utilizó el diseño de campo no experimental, de tipo descriptiva; enmarcada dentro de la investigación aplicada o proyecto factible y apoyada en la investigación descriptiva– documental, cuya población estuvo constituida por dieciocho (18) personas, lo cual dada su característica de finita se escogió completa entre el personal gerencial y los empleados, no aplicándose para este estudio las técnicas muestrales. Como técnicas de recolección de datos: se utilizaron la Observación Directa y la encuesta, los instrumentos usados de acuerdo a estas técnicas fueron: la lista de cotejo y un cuestionario estructurado con preguntas cerradas. Una vez realizado el análisis e interpretación de los datos mediante el uso de la estadística descriptiva se determinó que no se cumplen de manera efectiva las entradas y salidas de mercancías. Por cuanto los procedimientos para el



funcionamiento efectivo de los inventarios no están actualizados, además no existe control de la documentación y verificación de recepción de la mercancía, así como de las cantidades exactas. Se presentó la propuesta, aspirando los investigadores que la implementación de la misma se logre el buen funcionamiento, control y resguardo del inventario, la confiabilidad en los registros contables; dándole así una respuesta a la problemática actual de la organización objeto de estudio.

Otro antecedente importante, relacionado con este estudio es el realizado **por Escalona R. Luis M. (2014)**, en su Trabajo de pasantías, presentado como requisito en la carrera administración de empresas, de la Universidad José Antonio Páez, denominado: “Estrategias administrativas para optimizar procedimientos en la gestión y control del inventario de materia prima en la empresa Gabriel de Venezuela C.A., Valencia, Edo. Carabobo. El Objetivo general fue: “Diseñar estrategias administrativas para optimizar procedimientos en la gestión y control del inventario de materia prima en la empresa Gabriel de Venezuela C.A., el cual se realizó bajo la metodología de Proyecto factible como tipo de investigación, sustentado en un enfoque documental y un diseño de investigación: de campo, descriptivo. El estudio se basó en una población conformada por 500 personas; para la selección de la muestra se tomó una cantidad aleatoria del 5% de la población, seleccionada al azar, quedando constituida por 25 personas. Las Técnicas de recolección de datos utilizadas fueron: la Observación directa, Técnicas documentales y la Encuesta, como instrumentos el investigador hizo uso de la lista de cotejo y un cuestionario de preguntas dicotómicas (si o no). Tomando en cuenta los resultados del análisis realizado a los procedimientos administrativos que intervienen en el control y gestión del inventario de materia prima de la empresa, y en base a los estudios de factibilidad técnica, económica y operativa, el investigador detectó que existen fallas en la gestión del inventario, debido a que no se contabilizaba el material entrante en el almacén, lo cual generaba inconsistencias en el control de materiales. Se realizó el diseño de las estrategias, estableciendo las herramientas a utilizar en el proceso de mejoras de la empresa, además se recomendaron otras medidas

como la aplicación de indicadores de desempleo, la creación de un manual de programas de adiestramiento en el manejo de indicadores de desempeño y la creación de una base de datos interna en el área de almacén de materia prima.

De igual manera, **Aranguren y otros (2013)** presentaron ante la Universidad de Los Andes, núcleo universitario Pedro Rincón Gutiérrez del estado Táchira. La tesis titulada: “Diseño de un programa de control interno de inventario en la cooperativa San Pablo de la Montaña, RL”, cuyo objetivo general consistió en: "Diseñar un Programa para el control interno del inventario en la cooperativa San Pablo de la montaña, RL; San Pablo municipio Sucre. Este fue un estudio de tipo analítico sustentado en un diseño de campo, nivel descriptivo; con una población constituida por treinta (30) personas, de las cuales se tomó una muestra conformada por ocho (8) personas, a los cuales se les aplicó la técnica de la encuesta y como instrumento para la recolección de datos se les suministró un cuestionario. Se hizo uso de la estadística descriptiva como técnica de análisis y procesamiento de la información, cuyos resultados permitieron a los investigadores determinar que las condiciones básicas para mantener un adecuado y confiable control interno del inventario no eran las más idóneas, y por tanto realizaron las recomendaciones necesarias que permitieran a la cooperativa mejorar y mantener los procedimientos adecuados para el control interno de sus inventario, entre ellas realizar un minucioso análisis en todas sus operaciones e implementar el programa propuesto, lo que conllevaría a la solución de la problemática objeto de estudio

## **2.2 Bases teóricas**

**Arias F. (2012)**, con relación a las bases teóricas señala lo siguiente: "... implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, pasa sustentar o explicar el problema planteado" (pág.10)

Tomando como base lo expuesto por el autor, el presente trabajo se fundamenta en la teoría que se desarrolla a continuación:

## **2.2.1 Inventario**

### **2.2.1.1 Definición.**

Hablar de los inventarios es hacer referencia a los activos corrientes más importantes de una empresa, ya que ellos constituyen el fundamento de su sistema de contabilidad, en especial las empresas cuya principal función es la compra y venta de mercancías, que necesitan una información constante resumida y analizada sobre sus Los balances, los estados financieros, los estados de resultados y otros documentos financieros deben contabilizar los activos corrientes, siendo el inventario el más importante.

Soyconta. com (2013), indica al respecto: que existen muchas definiciones sobre inventarios, resaltando las siguientes

- Es una relación detallada de todos los bienes, derechos y deudas de la empresa.
- Es el documento más simple en Contabilidad, al registrar de manera general los bienes que posee para el desarrollo de sus operaciones.
- Es toda la mercadería o artículos que posee una empresa para comerciar (compra, venta o fabricación) durante un periodo económico determinado.
- Forman parte de los principales activos existentes dentro de una empresa.

Tales definiciones permiten visualizar diferentes aspectos que engloba el inventario, pero en términos generales es utilizado para denominar tanto los bienes disponibles para la venta, como las materias primas utilizadas para producir bienes disponibles para la venta dentro de una empresa, algunos autores tienen opiniones particulares sobre el concepto del mismo, como se señala a continuación:

El conjunto de mercancías acumuladas en un almacén en espera de ser vendidas o utilizadas durante el proceso de producción. Los inventarios se crean con la finalidad de servir a los clientes, de permitir el flujo productivo y de compensar las posibles oscilaciones relativas y al plazo de entrega de los proveedores. **Bastos, A 2007**. (p.22)

En ese mismo orden de ideas, **Moya Marcos (1999)** define el inventario como: “la acumulación de materiales (materias primas, productos en proceso, productos terminados o artículos en mantenimiento) que posteriormente serán usados para satisfacer una demanda futura”. p. 19

De igual manera, **Krajewski, L y otros (2008)**, lo conceptualizan como: “una provisión de materiales que se utiliza para satisfacer la demanda de los clientes o apoyar la producción de bienes o servicios” p.374

Por último, tomando en cuenta la Norma Internacional de Contabilidad número dos (NIC 2) , la cual establece los criterios bajo los cuales debe presentarse la información en los estados financieros de las empresas, esta considera que los inventarios son activos:

- (a) poseídos para ser vendidos en el curso normal de la operación;
- (b) en proceso de producción con vistas a esa venta; o
- (c) en forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción, o en la prestación de servicios. p. A862

En base a las definiciones antes señaladas se puede inferir que los inventarios son parte esencial de los activos dentro de una empresa, que están destinados a la producción de ingresos; de allí que las empresas deben especificar en sus balances que cantidad tienen y cuánto vale su inventario; y por ser el activo corriente más

significativo, es fundamental también que se conozcan los diferentes tipos de inventarios que posee, para alcanzar un buen desempeño en el manejo de los mismos.

### **2.2.1.2 Tipos.**

Existen muchos tipos de inventarios, todos de igual importancia como complementos para el logro de los objetivos de la empresa; y ya que el inventario se refiere a los bienes destinados a la venta o bienes no vendidos, el tipo de inventario va a depender de la naturaleza del negocio, sea este manufacturero o comercial. En este sentido, Trujillo L. Ivan (2009), clasifica:

El inventario en diversas categorías, primeramente dependiendo de su posición en el proceso de producción (materia prima, trabajo en proceso y productos terminados), y en segundo lugar, de acuerdo a la función que cumplen dentro del sistema (inventario en tránsito, inventario de reserva, inventario de anticipación, , inventario de ciclo e inventario de bienes o mercancías); como tal, el propósito de cada uno consiste en ofrecer un alto nivel de servicio al cliente o parte de un intento de minimizar los costos generales. p. 3

A los fines de la presente investigación se describirán los diferentes tipos de inventarios, haciendo énfasis en el Inventario de productos terminado, en razón de ser este el tipo de inventarios que se manejan en la empresa Kven CA, objeto de estudio, en la cual, por ser una empresa minorista, su inventario está completo y listo para la venta, sin que sea necesario clasificarlo en segmentos.

Al respecto, en un estudio realizado sobre la gestión de inventarios en nuestro país, se determinó que. "Todas las empresas de comercio detallista poseen inventario de producto terminado (ya sea este de seguridad, cíclico o de temporada) para satisfacer las necesidades de los consumidores" (Alonso y otros 2009)

Asimismo, **Higuerey G. Angel (2007)**, expresa: " que en las empresas donde no existe proceso de transformación, ya que se dedican a la compra-venta de artículos o mercancía, su inventario está definido como Inventario de Mercancías". p. 3

- **Inventarios de materia prima.**

Este tipo de inventarios pueden ser productos básicos o materiales extraídos que la empresa o su subsidiaria ha producido o extraído. También pueden ser objetos o elementos que la empresa haya comprado fuera de la organización. Incluso si el artículo está parcialmente ensamblado o se considera un producto terminado para el proveedor. Las materias primas son los insumos básicos dentro de un proceso de manufactura, producción o construcción.

- **Inventarios de productos en proceso**

Se denominan de esta manera a todos los inventarios constituidos por materiales, piezas (componentes), ensamblajes y subconjuntos que se están procesando o están esperando ser procesados dentro del sistema; generalmente incluye todo el material, desde la materia prima que se ha liberado para el procesamiento inicial hasta el material que ha sido completamente procesado y está a la espera de la inspección final y la aceptación antes de su inclusión en los productos terminados

- **Inventarios de productos terminados**

El inventario de productos terminados es el stock de productos que han sido inspeccionados y han pasado los requisitos de inspección final para que puedan transferirse fuera del trabajo en proceso. Estos productos terminados pueden ser adquiridos tanto por minoristas como por mayoristas. Ya que son productos completamente terminados, pasados por el proceso de producción y disponibles para su venta a los usuarios finales. Una vez que las empresas

tienen el producto terminado, este debe ser trasladarlo a los almacenes con fines de venta hasta que llegue un comprador potencial.

Los costos de manipulación de los productos terminados en el almacén se denominan costos de almacenamiento. Un producto terminado está listo para la venta y después de ser vendido se convierte en mercancía. Tal consideración se realiza a efectos contables, para que al establecer esta diferencia entre productos terminados y mercancías, se pueda determinar la cantidad de inventario existente, en relación con las ganancias obtenidas por la venta del producto.

En relación a este tipo de inventario Sy Corvo Helmut (2019) expone: En el caso de las empresas minoristas muchas poseen su propio almacén para guardar la mercancía que se utilizará cuando se reponga el stock existente.

De acuerdo a la función que los inventarios cumplen se da también la siguiente clasificación.

- **Inventario de tránsito**

Los inventarios de tránsito llamado también inventario de canalización resultan de la necesidad de transportar artículos o material de un lugar a otro, y del hecho de que se requiere cierto tiempo de transporte para ir de un lugar a otro. La mercancía enviada por camión a veces puede tardar días o incluso semanas en pasar de un almacén regional a una instalación minorista.

- **Inventario de reserva**

Se le denomina también stock de seguridad y es definida de esta manera todos los bienes o productos que se tenga disponible cuya cantidad sea superior

a la necesaria para satisfacer la demanda. Es considerado así el inventario que no se planea consumir pero que se mantiene en caso de ser requerido. Para Sastra (2009), los inventarios de reserva en ocasiones son mantenidos en forma de artículos semi terminados para balancear los requerimientos de producción de los diferentes procesos o departamentos de que consta la producción y así poder ajustar las programaciones de la producción y surtir a tiempo. pág. 11

Este tipo de inventario generalmente se utiliza si la demanda real excede la previsión o si la producción es menor que la planificada. Algunas veces se tiene para protegerse contra las incertidumbres de la oferta y la demanda, así como bajo circunstancias o eventos impredecibles como la baja confiabilidad en la entrega o la mala calidad de los productos de un proveedor, cuanto mayor es el nivel de inventario de reserva, mejor es el servicio de la empresa al cliente. El stock de seguridad es una cantidad adicional de un artículo en poder de una empresa para reducir el riesgo de que el artículo se agote.

- **Inventario de anticipación**

Es común que las empresas compren y mantengan un inventario mayor a su necesidad actual, en previsión de posibles eventos futuro. Tales eventos pueden incluir un aumento de precios, un aumento estacional de la demanda o incluso una huelga laboral inminente. Esta táctica es generalmente utilizada por los minoristas, quienes rutinariamente acumulan inventario meses antes de que la demanda de sus productos sea inusualmente alta (es decir, en Navidad o la temporada de regreso a clases).

Para los fabricantes, el inventario de anticipación les permite acumular inventario cuando la demanda es baja (también mantiene a los trabajadores ocupados durante los tiempos de inactividad) de modo que cuando la demanda se incrementa, el inventario aumentado se agotará lentamente y la empresa no



tendrá que reaccionar aumentando el tiempo de producción. Este proceso permite a la empresa mantener un nivel constante de producción y una fuerza laboral estable.

- **Inventario de ciclo**

Es la cantidad de inventario que se planea utilizar durante un período determinado. El período se define a menudo como el tiempo entre pedidos (para materias primas) o el tiempo entre ciclos de producción (para trabajo en proceso y productos terminados) Cuando se ordenan o producen grandes cantidades, los costos de mantenimiento de inventario aumentan, pero los costos de pedido / configuración disminuyen. Por el contrario, cuando el tamaño de los lotes disminuye, los costos de mantenimiento / mantenimiento del inventario disminuyen, pero el costo de ordenar / configurar aumenta ya que se requieren más pedidos / configuraciones para satisfacer la demanda. Cuando los dos costos son iguales (costos de mantenimiento / mantenimiento y costos de pedido / instalación), el costo total (la suma de los dos costos) se minimiza.

Los inventarios cíclicos, a veces llamados inventarios del tamaño de lote, resultan de este proceso. Por lo general, se pide material sobrante y, en consecuencia, mantenidos en el inventario en un esfuerzo por alcanzar este punto de minimización. Por lo tanto, el inventario de ciclo resulta de ordenar en lotes o tamaños de lote en lugar de ordenar material estrictamente según sea necesario. Las empresas minoristas también pueden mirar el inventario de ciclo, o el inventario disponible, que es la suma de lo que hay en los estantes y lo que hay en el almacén. La cantidad de un inventario de stock de ciclo es igual al inventario total disponible. El objetivo es evitar que se agoten las

existencias, al mismo tiempo que se gestiona el flujo de caja y economizar tanto como sea posible en el envío y el almacenamiento.

- **Inventario de bienes o mercancías**

El inventario de mercancías son bienes que han sido adquiridos por un distribuidor, mayorista o minorista de proveedores, con la intención de vender los bienes a terceros. Este puede ser el activo más grande en el balance de algunos tipos de negocios. Si estos bienes se venden durante un período contable, entonces su costo se carga al costo de los bienes vendidos y aparece como un gasto en el estado de resultados en el período en que ocurrió la venta. Si estos bienes no se venden durante un período contable, su costo se registra como un activo corriente, manteniéndose reflejado en el balance hasta el momento de ser vendido.

Si el valor de mercado del inventario de mercancías disminuye por debajo de su costo registrado, entonces debe reducir el costo registrado a su valor de mercado y cargar la diferencia a los gastos, según el costo o la regla del mercado más bajo.

- **Inventarios de materiales y suministros.**

En relación a este tipo de inventario, **GestioPolis.com Experto. (2020)**, señala que “Existe un tipo de inventario complementario, según su forma, que no es comúnmente citado en la literatura, al cual denomina Inventario de Suministros de Fábrica y los considera como los materiales con los que se elaboran los productos, pero que no pueden ser cuantificados de una manera exacta (Pintura, lija, clavos, lubricantes, etc.)”.

### **2.2.1.3 Objetivos**

El inventario tiene como objetivo fundamental controlar las existencias, permitiendo, primeramente verificar la fiabilidad de las mismas, asegurando que todas las entradas y salidas de mercancías se realicen correctamente y en segundo lugar, es un medio de calcular los márgenes, de actualizar las existencias gracias al conocimiento de las cantidades de artículos que puedan existir. Por lo tanto, el inventario hace posible la valoración del stock en un momento determinado. De igual manera, también permite, comparar el stock teórico y el stock real, determinar la proporción de la merma desconocida, en este sentido, la merma se compone, por un lado, de problemas vinculados a la recepción de bienes o la venta de bienes, y por otro lado al hurto.

En definitiva, en el caso de las empresas comerciales el inventario contribuye con su funcionamiento al permitirles distribuir adecuadamente sus mercancías, colocándolas a su disposición en el momento indicado y evitándoles aumentos de costos o pérdidas de las mismas.

#### **2.2.1.4 Elementos**

Según publicación de contabilidad de costos UANCV s/f Los elementos que conforman el inventario son:

A) Mercancía-: Producto con el que se intercambia.

B) Producto terminado: incluye todos los productos adecuados disponibles para la venta.

C) Subproductos, residuos y materiales de recuperación

Subproductos.

Se trata de productos que tienen un carácter secundario o auxiliar en relación con la fabricación principal.

### Residuos

Se trata de existencias que se obtienen inevitablemente durante la elaboración de productos o subproductos, que tienen un valor intrínseco y pueden utilizarse o venderse.

### Materiales reciclados

Se trata de stocks que, por su valor intrínseco, se devuelven al almacén tras ser reutilizados en el proceso productivo.

### D) Productos en proceso

Esta es una producción parcialmente manufacturada; y su cuenta incluye los materiales, la mano de obra y los costos indirectos de fabricación (o cargo de fábrica) que les son aplicables.

### E) Materias primas

Incluye todos los tipos de materiales comprados al fabricante que pueden someterse a un procesamiento o fabricación adicional antes de que puedan venderse como producto terminado.

### F) Suministro de fabricación

Se diferencia del inventario de materiales en que los materiales pueden asociarse directamente con el producto terminado y convertirse en partes del producto terminado y se utilizan en cantidades suficientes para hacer práctica la asignación de costos al producto.

El inventario no incluye los suministros, que se consideran cargados a gastos en el período comprado. Además, el inventario propiedad del cliente no debe registrarse como inventario propiedad de la empresa. Asimismo, el inventario propiedad del proveedor ubicado en las instalaciones tampoco debe registrarse como inventario.

La esencia del inventario radica principalmente en que es la principal fuente de ingresos de cualquier compañía, por ende, su capital de trabajo, es decir, la inversión que una empresa realiza en sus activos a corto plazo, el cual está conformado por las partidas que pertenecen a esa sección en el estado de situación financiera, como efectivo, cuentas por cobrar, inversiones temporales e inventario; de allí que el inventario mantiene una estrecha relación con las compras y pagos, por lo tanto, al ser afectada cualquier cuenta, se refleja en la cuenta de inventarios.

#### **2.2.1.5 Gestión de Inventarios.**

Los comerciantes, en todos los niveles, deben llevar un seguimiento a sus productos, asegurándose de esta manera que exista un excedente de inventario, evitando el agotamiento de productos. A este proceso se le denomina gestión o manejo de inventario. Con relación a esto, **Zapata (2014)** menciona lo siguiente:

El nombre que reciben las mercancías almacenadas en la organización es Stocks, el inventario es los listados de las mercancías (stocks) en cantidades que se tienen y el manejo de inventarios (o gestión de stocks) corresponde a determinar las cantidades, tiempo y materiales requeridos en la organización. P.29

El manejo de inventarios debe darse en todas las empresas independientemente del tamaño de las mismas, de ello depende el logro efectivo de sus objetivos; permitiéndoles tener una visibilidad de inventario mucho mayor, para una mejor asignación y gestión;

En este sentido **Vidal Carlos (2010)** señala:

El manejo de los inventarios tiene un impacto significativo en la gestión administrativa, ya que afecta directamente a los estados financieros de la empresa, como son el balance general y el estado de

pérdidas y ganancias. Igualmente, algunos indicadores de eficiencia importantes pueden verse significativamente afectados, tales como la relación entre activos corrientes y pasivos corrientes, y el retorno sobre los inventarios- p.19

En el caso de la eficiencia de una empresa minorista este manejo de inventario se basa en la capacidad que posea de proporcionar los productos correctos al consumidor, con la calidad correcta, en la cantidad correcta, en el lugar correcto y en el momento indicado.

Dentro de ese proceso de manejo de inventarios, Wild (2002), citado por Zapata considera que: el manejo de inventarios tiene como propósito asegurar que las actividades de la empresa funcionen de la mejor manera mediante el desarrollo de los objetivos siguientes:

- Servicio al cliente
- Costos de inventarios
- Costos operativos

Estos tres están interrelacionados y poseen el mismo grado de importancia, la alteración de alguno de ellos repercute en los demás, afectando significativamente la rentabilidad de la empresa. Lograr el equilibrio en estos tres aspectos es la función principal de los procesos de manejo de inventarios. p.14

Además, el manejo de inventarios, se sustenta en dos aspectos contrapuestos:

Minimizar la inversión del inventario, y garantizar a la vez a la empresa un inventario suficiente que pueda hacerle frente a la demanda cuando se presente y para que las operaciones de venta funcionen fluidamente.

Dado que reducir el inventario minimiza la inversión, poniendo en peligro cubrir la demanda de las operaciones de la empresa, el hecho contrario de poseer inventario en exceso, incrementa las probabilidades de satisfacer la demanda y mantener activas las operaciones de venta, lo cual incrementa a su vez la inversión

Lo que conlleva a señalar que un manejo de inventario eficiente debe cumplir con los siguientes objetivos:

- Maximizar el servicio al cliente.
- Maximizar la eficiencia de las diferentes áreas que intervienen en el proceso y por último
- Minimizar la inversión en inventarios.

En consecuencia, una política eficiente de manejo de inventarios es aquella que planea el nivel óptimo de la inversión en inventarios y mediante el control se asegura de que los niveles óptimos se cumplan., entendiéndose como Nivel Óptimo de Inventario: aquel inventario que cumple satisfactoriamente con las necesidades de la empresa, con la mínima inversión.

Existen diferentes áreas dentro de la empresa que tienen necesidades diferentes en cuanto al nivel de inventarios:

Para trazar políticas basadas en el nivel óptimo, la empresa debe tener presente algunos factores como:

1. Ritmo de los consumos
2. Capacidad de compras:
3. Carácter perecedero de los artículos:
4. Tiempo de respuesta del proveedor

#### 5. Instalaciones de almacenamiento

6. Suficiencia de capital para financiar el inventario, atendiendo a que su mantenimiento genera costos significativos dependiendo de la rotación del mismo, a estos costos se le llama costos de oportunidad:

- Si la rotación es alta el costo de oportunidad es bajo.
- Si la rotación es baja el costo de oportunidad es alto.

y por último y no menos importante

#### 7, Riesgos asociados a las siguientes causas:

- Disminución de precios.
- Deterioro de los productos.
- Pérdidas accidentales y robos.
- Falta de demanda

Un adecuado manejo de inventarios depende de la eficiencia en su registro, rotación y evaluación, ya que a través de todo este proceso determinamos los resultados (utilidades o pérdidas) de una manera razonable, pudiendo así conocer la situación financiera de la empresa y las medidas necesarias para cambiar o mantener dicha situación.

El manejo contable del inventario permite a la empresa poder ejercer control oportuno sobre él, así como también disponer de una información veraz de la situación económica de la empresa cuando se necesite.

Lo anteriormente expuesto en torno al manejo de inventarios y el registro de información coloca a la contabilidad en una posición de primer orden, ya que se convierte, de esta manera, en una herramienta eficaz, al mantener el control contable



sobre los costos de los inventarios, a medida que los materiales se mueven a través de los procesos de adquisición y venta.

Además, es la responsable de producir la información contable, clara y oportuna, que cumpla con los requerimientos necesarios para el procesamiento y ordenamiento de la información. Llevar los registros en forma clara genera a la empresa beneficios tales como: Les permite a los empleados conocer los artículos que se ofertan, preparar y actualizar la mercancía, generar la confianza y validación del estado óptimo de los productos, preparar de forma eficiente nuevos pedidos de la mercancía.

#### **2.2.1.6 Indicadores de gestión para el proceso de manejo de inventarios.**

Para Johnson, (2007): "Toda empresa debe fijar políticas para el manejo de sus inventarios, en base a las condiciones en las cuales se desarrolla su objeto social, con fin de asegurar niveles óptimos de la inversión mediante la aplicación de controles efectivos"

En las empresas se deben establecer esos lineamientos para que puedan definir la cantidad de mercancía a ordenar, cuando hacer dichas órdenes, cuales productos pedir y donde almacenarlo; además de especificarse otros aspectos importantes como lo son medir el desempeño y comportamiento de los inventarios, para lo cual se requiere visualizarlo desde diferentes perspectivas, ya que el inventario se relaciona con diferentes áreas como lo son las finanzas, la bodega (pedido, recepción, venta, almacenamiento) y el servicio al cliente.

En este sentido, las empresas cuentan para ello con un conjunto de indicadores de gestión, entre los cuales, según Mora, Si y USAID (2007) citados por Zapata (2014) mencionan los siguientes:

#### **Indicadores financieros:**

### **Porcentaje de Activos**

Como su nombre lo indica este indicador es importante desde el punto de vista financiero, el cual es considerado como el porcentaje de activos que forman los inventarios de la empresa, permite determinar los niveles de inventario.

Para su cálculo se emplea la siguiente fórmula:

$$\text{Porcentaje de Activos} = \frac{\text{Valor inventario Físico}}{\text{Activos Fijos}} \times 100\%$$

### **Valor económico del inventario**

Permite identificar el valor del inventario en comparación con las ventas de la compañía, para determinar que tan alto es este valor. Se calcula aplicando la siguiente fórmula:

$$\text{Valor económico del inventario} = \frac{\text{Valor inventario Físico}}{\text{Valor costo de ventas en el mes}}$$

### **Porcentaje de ventas perdidas:**

Se encarga de aportar información sobre el efecto de la falta de abastecimiento a los clientes, tiene sobre la empresa. Mide el impacto en las ventas a través de la aplicación de la siguiente ecuación:

$$\text{Porcentaje de ventas perdidas} = \frac{\text{Valor ventas perdidas por falta de inventario}}{\text{Ventas totales}}$$

### **Indicadores operativos**

#### **Rotación de inventarios**

Se utiliza para medir la cantidad de veces en que la mercancía entra y sale de la empresa (rotación de inventario) y es expresado como las veces en que el capital invertido en el inventario se recupera a través de las ventas. Se calcula aplicando la siguiente ecuación:

$$\text{Rotación de inventario} = \frac{\text{Ventas acumuladas}}{\text{Inventario promedio}}$$

Es importante medir, la cantidad de mercancía que se ha mantenido sin rotación en la bodega. Una medida de este es el valor del inventario que ha permanecido sin movimiento en un año, sobre el valor del inventario promedio, mediante la siguiente ecuación:

$$\% \text{ inventario sin rotación} = \frac{\text{Valor inventario sin movimiento último año} \times 100}{\text{Valor inventario promedio último año}}$$

#### **Duración de inventario:**

Se refiere al tiempo que la mercancía está en inventario, permitiendo conocerse el nivel de inventario en riesgo de perderse o quedar obsoleto.

La fórmula para el cálculo de este indicador es:

$$\text{Duración del inventario} = \frac{\text{Inventario final} \times 30 \text{ días}}{\text{Ventas promedio}}$$

También puede expresarse como los días de inventario, mediante la relación:

$$\text{Inventario no disponible} = \frac{\text{Unidades dañadas más Obsoletas más Vencidas}}{\text{Unidades disponibles en inventario}}$$

#### **Inventario no disponible**

Permite calcular el porcentaje de material que no está disponible para su utilización a causa de daños, obsolescencia o vencimiento. Se calcula a través de la siguiente ecuación:

$$\text{Inventario no disponible} = \frac{\text{Valor diferencia}}{\text{Valor inventario}} \times 100\%$$

## **Valor total del inventario**

### **Exactitud de inventario:**

Se encargar de aportar información sobre la cantidad real de la mercancía en stock en las empresas.

Se calcula estableciendo la diferencia del inventario en libros y el inventario real (contado manualmente) y dividiendo el valor de esta diferencia entre el valor del inventario total, de manera que se pueda encontrar el porcentaje faltante del inventario.

Se puede ser calculado este indicador calculando el valor del inventario o las unidades inventariadas, e incluso puede hacerse mediante referencia.

### **Indicadores de servicio al cliente**

La gestión de inventario tiene una gran importancia en el servicio al cliente. Para la medición del nivel de servicio relacionado con el inventario se describen los siguientes indicadores.

Zapata (2014), con respecto al nivel de servicio en la gestión de inventarios señala que este se refiere a los siguientes aspectos:

- las relaciones con el cliente
- **La disponibilidad de inventario:**

El primer aspecto se refiere al hecho de que el cliente se mantenga satisfecho con el servicio prestado lo cual no solo tiene que ver con que se le cumplan sus demandas de compras, también implica la forma como se relaciona con la empresa y lo que piensa sobre su proveedor. Por lo que este aspecto es importante para ser tomado en cuenta en el control de inventario, y desarrollar procesos orientados al cliente.

El segundo está vinculado con la disponibilidad de materiales y la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de su demanda, al garantizar el suministro de los mismos. Mantener una cierta cantidad de materiales en el inventario posibilita a

las empresas tener a su disposición los productos en el momento que sean requeridos por el cliente. Sin embargo, esto incide en los costos de inventario, ya que, a medida que a mayor cantidad de materiales en inventario, mayores serán los costos logísticos de la empresa. p.17

### **Nivel de servicio**

Se encarga de calcular la medida en que se cumplen los requerimientos de los clientes, puede ser expresado en términos de unidades, referencias y ordenes, mediante las siguientes ecuaciones:

$$\text{Nivel de servicio por Unidad} = \frac{\text{Unidades despachadas}}{\text{Unidades perdidas}}$$

$$\text{Nivel de servicio por referencia} = \frac{\text{Referencias despachadas}}{\text{Total de referencias perdidas}}$$

$$\text{Nivel de servicio por órdenes} = \frac{\text{Órdenes despachadas}}{\text{Total de ordenes perdidas}}$$

### **Porcentaje de pedidos abastecidos correctamente**

Actúa como complemento al indicador de nivel de servicio, se basa en analizar las órdenes que son abastecidas a los clientes sin ningún tipo de inconveniente (faltantes, demoras, etc,) mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Exactitud de abastecimiento por pedido} = \frac{\text{Pedidos abastecidos correctamente} \times 100\%}{\text{Total de Pedidos abastecidos}}$$

Con respecto a los indicadores de gestión, Beltrán, J. (2010) señala. “Los indicadores de gestión se convierten en los signos vitales de la organización, y su

continuo monitoreo permite establecer las condiciones e identificar los diversos síntomas que se derivan del desarrollo normal de las actividades”

#### **2.2.1.7 Costos relacionados con el inventario.**

Los indicadores financieros están relacionados con el valor del inventario, lo cual significa lo importante que es determinar y conocer cada uno de los costos inherentes a este proceso.

Es importante destacar que el término costo incluye: el costo de compra, el costo de conversión y todos los demás costos gastados para mantener los inventarios en la condición y ubicación actuales. Por otro lado, el Valor Realizable Neto (VRN) es el precio de venta estimado del inventario excluyendo el costo estimado de terminación y los costos anticipados requeridos para realizar una venta. Las empresas comercializadoras utilizan el cálculo del costo de los bienes vendidos para su declaración de impuestos, para lo cual precisan conocer el valor del inventario inicial y final. Cuanto mayor sea el costo de los bienes vendidos, menor será el ingreso comercial.

Puede considerarse que el costo del inventario es uno de los aspectos esenciales dentro del proceso de manejo de inventarios, ya que según el costo que se le asigne a cada producto, así será el monto a utilizar durante la transacción, incidiendo en el costo de venta y por ende en los resultados del ejercicio económico de la empresa; y dada la importancia que estos revisten existen diferentes métodos para su valoración

Según Moyer, Mcguigan y Kretow (2000): Representan todas las erogaciones realizadas con la finalidad de adquirir mantener y almacenar, todos aquellos productos que una empresa posee, para su posterior venta. Estos costos pueden ser:

Costos de pedido

Costos de acarreo

Costos de agotamiento de inventario

De igual manera, Stock y Lambert (2001pp.187225), citados por **Vidal Carlos (2010)** señalan respecto a este tema lo siguiente:

(El costo de mantenimiento del inventario debería incluir solo aquellos costos que son proporcionales al volumen promedio de inventario que se mantiene. El costo de llevar o mantener el inventario comprende, por lo tanto, los costos de servicio del inventario (almacenamiento y manejo), el costo del espacio utilizado, los costos de capital y los costos de riesgo del inventario (obsolescencia, daños y filtraciones, y los seguros e impuestos) p.49.

En definitiva, el término costo asociado al inventario es muy amplio, abarca muchas áreas, por tanto, se podría decir: que los costos de inventario son todos los gastos que se generan para mantener los inventarios en la condición y ubicación más segura.

Dado que el inventario es considerado el mayor activo, así como también el mayor generador de gastos para las empresas, la evaluación de los costos de inventario es por lo tanto fundamental, por las repercusiones que tiene tanto en las finanzas como en la gestión de las empresas.

De allí que para poder analizar el manejo de inventario se debe tener conocimiento de aspectos inherentes al mismo como lo son:

- Los sistemas de registro
- Los métodos de valuación y
- Los sistemas de estimación

Para Beltrán, J. (2010). Los indicadores de gestión se convierten en los signos vitales de la organización, y su continuo monitoreo permite establecer las condiciones e identificar los diversos síntomas que se derivan del desarrollo normal de las actividades

### **2.2.1.8 Sistema de registro de inventario.**

Este sistema, como su nombre lo indica, se ocupa de mantener un registro de las cantidades físicas y de los inventarios completos de valoración monetaria vendidos y en la mano, permitiendo registrar la mercancía a medida que llega al almacén o al depósito, y también cuando se emite con fines de venta. Asegurando de esa manera que los registros mantenidos por la empresa comercial estén actualizados.

No existe un momento específico para registrar las adquisiciones y consumo del inventario de una empresa, este puede darse cuando se realiza una transacción o al final del periodo. Ello va a depender de la naturaleza de cada empresa.

En función de lo anterior se puede determinar la existencia de dos sistemas principales en términos de existencias, en los cuales se apoya una empresa, primero está el sistema de inventario periódico donde los comerciantes determinan el valor de las existencias de bienes mediante la realización periódica de un recuento físico, llamado inventario inicial o final, según sea el caso. El segundo sistema de registro de stocks es el sistema de inventario permanente, gracias al cual la empresa conoce en todo momento el valor de los bienes existentes, sin necesidad de conteo físico, ya que los movimientos de compra y venta de bienes se registran directamente en el momento de realizar la transacción a su precio.

En relación al sistema de inventarios periódicos, **Hornngren, Charles T. (2010)** señala que: "El se usa por lo general para bienes relativamente poco costosos, generalmente empresas de artículos de consumo básico, que no dispone de cajas registradoras y no llevan un registro corriente de cada mercancía que vende"p.273



Al sistema de inventario periódico, también suele denominársele sistema de inventario físico, es utilizado para determinar el valor del inventario no vendido junto con sus cantidades físicas. En este método, se lleva a cabo un recuento físico real con respecto a la medida y el peso de todas las unidades de inventario en una fecha específica. El cálculo del costo de los bienes vendidos se refleja de la siguiente manera:

**Costo de los bienes vendidos = Inventario inicial + Compras - Inventario de cierre**

Una de las principales limitaciones del recuento físico es que las operaciones comerciales normales se ven obstaculizadas durante el proceso de verificación física de las existencias. Además, el costo de los bienes vendidos es la cifra residual. De ahí que no sea fácil reconocer la pérdida de existencias, por avería, hurto o hurto.

### **Sistema de inventario permanente**

Denominado también inventario perpetuo, posibilita el control continuo de los inventarios al llevar el registro de cada producto que ingresa y sale del inventario, por lo que se tiene a mano información del saldo exacto de estos y el valor del costo de venta. Además de esto, el inventario físico se verifica y se compara con los saldos que se muestran en los libros hasta la fecha, para garantizar la confiabilidad y precisión. Por eso también se le conoce como Verificación Continua de Stock.

Para **Hornngren, Charles T. (2010)**:

Dado que este sistema mantiene un registro corriente del inventario y del costo de los bienes vendidos, permite llevar mejor control sobre el inventario. Las empresas, independientemente del sistema de registro que utilicen, deben contabilizar el inventario por lo menos una vez al año, ya que el conteo físico permite que se

visualicen las operaciones dudosas que no fueron detectadas por cualquier otro sistema empleado dentro de la empresa (mercancías mal colocadas, robadas o dañadas), evidenciando la realidad de inventario final a efectos de la credibilidad de los estados financieros.  
p.273

Es de resaltar, que a través de este sistema también puede determinarse en menor tiempo el costo de los bienes emitidos, valiéndose para ello de una cuenta contable en la que la recepción y salida de los bienes se ingresa de forma perpetua y el saldo de los bienes que quedan se considera el inventario; también puede determinar en menor tiempo el costo de los bienes emitidos, valiéndose para ello de una cuenta contable en la que la recepción y salida de los bienes se ingresa de forma perpetua y el saldo de los bienes que quedan se considera el inventario.

Mediante este sistema se puede registrar:

- Las unidades compradas
- Las unidades vendidas
- La cantidad de inventario disponible

El cálculo del inventario de cierre se representa de la siguiente manera:

**Inventario de cierre = Inventario de apertura + Compras - Costo de los bienes vendidos**

Aun cuando el inventario de cierre se toma como la cifra de equilibrio, el hecho de que abarque la pérdida de bienes, hace que esto se vea como una desventaja para este sistema; pero aun así, de los dos sistemas de registro este se considera el más costoso.

#### **2.2.1.9 Método de evaluación de inventario.**

La medición del inventario incide de modo directo en el cálculo de los ingresos. Cualquier ajuste al inventario producirá alteraciones en los ingresos declarados de la empresa de allí que la valoración del inventario es fundamental en la preparación del estado financiero, al avalar la veracidad de las cuentas finales.

Las razones para la valoración del inventario, se detallan a continuación:

**Determinación de ingresos:** la valoración del inventario es importante para determinar los ingresos reales que una entidad comercial obtiene en un año financiero. Para la determinación de la ganancia bruta, el costo de los bienes vendidos debe coincidir con los ingresos respectivos del período financiero.

**Cumplimiento legal:** la valoración es obligatoria para cada categoría de stock, es decir, materias primas, trabajo en curso y stock terminado, que aparece en el inventario principal de los estados financieros.

**Determinación de la posición financiera:** El valor del inventario debe conocerse, en el momento de la preparación del balance general, para determinar la posición financiera del negocio. Por lo tanto, la autenticidad del balance general depende en gran medida de la precisión del valor del inventario.

**Posición de liquidez:** Ya que la valoración del inventario está definida como la cantidad monetaria vinculada con los bienes en el inventario al final de un período contable y generalmente, los precios sufren variaciones en cada compra que se hace durante el periodo contable. La valoración en consecuencia, se fundamenta en los costos requeridos para adquirir el inventario y tenerlo listo para la venta, por tanto, el inventario permite establecer la posición de liquidez general de la empresa por ser capital de trabajo neto.

En consecuencia, el objetivo de valorar los inventarios no es otro que el de precisar el costo de las mercancías vendidas y el costo de las mercancías disponibles al final de

un periodo; el método a utilizar va a depender de cómo la empresa realice el seguimiento del stock en ese periodo de tiempo.

Según criterio de Horngren, Charles T. (2010)\_existen cuatro métodos aceptados, los cuales se identifican como:

- Costo unitario específico
- Costo promedio
- Costo de primeras-entradas, primeras-salidas (PEPS)
- Costo de últimas-entradas, primeras-salidas (UEPS)

### **Método del costo unitario específico**

También denominado método de identificación específica, en atención a que hace uso del costo específico de cada unidad. Mediante este método se realiza un seguimiento del costo específico de los artículos individuales del inventario, basado en el movimiento de artículos de inventario específico, fácilmente identificables, que se encuentran fuera de stock.

Con este método se realiza un seguimiento de cada artículo desde su almacenamiento hasta su venta. Si bien este método introduce una mayor precisión en la valoración del inventario, se limita a valorar artículos raros y de alto valor para los que se necesita tal diferenciación, tales como antigüedades u obras de arte.

### **Método de Primero en Entrar, Primero en Salir (PEPS)**

Mediante este método se asume que los primeros artículos en ingresar al inventario son los primeros en ser utilizado, basado en la premisa de que el primer inventario comprado es el primero en venderse. Los activos restantes en el inventario se

comparan con los activos que se compraron o produjeron más recientemente. Es uno de los métodos más comunes de valoración de inventarios utilizados por las empresas. Durante la inflación, el método PEPS produce un mayor valor del inventario final, un menor costo de los bienes vendidos y una mayor ganancia bruta. Desafortunadamente, no presenta una descripción precisa de los costos cuando hay un aumento rápido en los precios.

### **Método de Último en Entrar, Primero en Salir (UEPS)**

A diferencia del método anterior, se asume que los últimos artículos en ingresar al inventario son los primeros en ser utilizados, se supone que el inventario más nuevo se vende primero mientras que el inventario más antiguo permanece en stock. Se usa el método UEPS cuando las empresas esperan que el costo de inventario aumente con el tiempo y provoque una inflación de precios. Al mover los inventarios de alto costo al costo de los bienes vendidos, se pueden reducir los niveles de ganancias informados por las

### **Método costo promedio ponderado**

Con este método la empresa calcula un nuevo costo promedio por unidad después de cada compra. El inventario final y el costo de los bienes vendidos se basan entonces en el mismo costo promedio por unidad, se usa un promedio de los costos en el inventario para determinar la cantidad que se incluye en el costo de los bienes vendidos y el inventario.

El costo promedio ponderado por unidad se calcula de la siguiente manera:

Costo promedio ponderado por unidad = Costo total de bienes en inventario /  
Unidades totales en inventario

Este método se usa comúnmente para determinar un costo de unidades que no se pueden distinguir entre sí y es difícil rastrear los costos individuales.

La elección del método de valoración de inventario correcto es importante, ya que tiene un impacto directo en el margen de beneficio de la empresa, pudiendo generar diferencias drásticas en el costo de los bienes vendidos, los ingresos netos y el inventario final, razón por la cual se debe seleccionar aquella que ofrezca la mejor forma de medir la utilidad neta del periodo y la que sea más representativa de su actividad. Esto es crucial ya que el exceso o la escasez de inventario afecta la producción y la rentabilidad de una empresa. Por lo tanto, es necesario y un requisito legal, que un método sea elegido y aplicado de manera consistente a lo largo de los períodos futuros para mantener la precisión en los cálculos, ya que al final de un período contable, el valor total de los artículos que se venderán, a menudo reconocidos como existencias disponibles, se registra como inventario en el activo corriente.

Es de hacer notar que la valoración de inventarios repercute en varios períodos; si en la valoración de inventario existen incorrecciones las ganancias reportadas en dos períodos consecutivos también serán incorrectas, porque el saldo final incorrecto en el primer período resultará igualmente incorrecto, y se transferirá al saldo de inventario inicial en el reporte del siguiente período.

Para evaluar cual es el mejor método para una determinada empresa debe prestar atención a los cambios en los costos de inventario. Los costos van a depender del método de valoración de inventarios que se emplee, pudiendo influir de manera determinante en los niveles de ganancias que se reporten.

Si los costos de inventario están aumentando o es probable que aumenten, el cálculo de costos UEPS puede ser mejor. Como los artículos de mayor costo se consideran vendidos, se traducen en mayores costos y menores ganancias. En caso de que los costos de inventario estén disminuyendo, PEPS podría ser la mejor opción. Para obtener un costo más preciso, se recomienda el método PEPS de valoración del inventario, ya que asume que los artículos más antiguos que son menos costosos son

los que se venden primero. En cuanto al inventario periódico cualquiera de los cuatro enfoques de costos producirá un resultado diferente durante el mismo período contable.

La valoración del inventario puede ser determinante para una empresa en caso de préstamos, con cláusulas que impongas limitaciones a las proporciones permitidas de activos corrientes a pasivos corrientes; dado que generalmente el inventario es el componente más grande, de no poder cumplir con el índice objetivo, el prestamista puede cancelar el préstamo,

El método de valoración empleado incide al momento de determinar los impuestos de una empresa por lo cual es importante tener en cuenta que las empresas no pueden cambiar de un método de valoración de inventario a otro dado que esto repercute particularmente en el área tributaria de las organizaciones, desde la determinación hasta el cumplimiento de deberes formales, por ende es sumamente importante que las empresas en el momento de seleccionar el método de valoración de inventarios realicen una evaluación previa de la situación y diseñen escenarios de lo que desean.

Lo anterior es una clara muestra de la necesidad de analizar cada método y aplicar aquel que refleje los ingresos periódicos con precisión y se adapte a cada situación comercial específica.

En relación a lo expuesto sobre los métodos de inventarios. Horngren, Charles T. (2010): señala:

Además de los métodos PEPS, UEPS y costo promedio, los contadores se enfrentan a otros aspectos del inventario, como la regla del costo de adquisición o el valor de mercado, lo que sea menor (abreviado como LCM).

La LCM muestra el conservadurismo contable en acción y requiere que el inventario se reporte en los estados financieros, al valor que resulte ser más bajo entre el costo histórico del inventario, o bien, el valor de mercado del inventario.

En el caso de los inventarios, el valor de mercado designa por lo general el costo de reemplazo actual (es decir, el costo de reemplazar el inventario disponible). Si el costo de reemplazo del inventario es inferior a su costo histórico, la empresa debe anotar el valor del inventario. El costo más bajo o la regla del mercado.p.346

Independientemente del tipo de inventario que se utilice bien sea periódico o perpetuo, algunas veces se requiere realizar un inventario físico (es decir, un recuento físico) de los bienes disponibles. Se presume que las cantidades determinadas a través del recuento físico son correctas y cualquier diferencia debe resultar en un ajuste de los registros contables, sin embargo, un recuento físico puede no ser posible o no es rentable, y en esos casos se emplean métodos alternativos que permitan hacer estimaciones sobre los mismos.

### **Sistemas de estimación de inventarios**

Ante alguna circunstancia impredecible (robo, incendio, inundación), o bien ante la necesidad de preparar estados financieros al término del periodo, la empresa se ve en la necesidad de determinar el valor del inventario sin hacer un recuento físico, ya que el mismo es imposible o poco práctico. En el caso de las empresas que utilizan el sistema perpetuo simplemente informan el saldo de la cuenta de inventario en tales situaciones, pero las empresas que utilizan el sistema periódico deben estimar el valor del inventario. Para ello existen dos métodos:

- Método de menudeo o detallista
- Método de Utilidad bruta

### **Método de menudeo o detallista**

Es un método ampliamente utilizado por las empresas de comercialización para valorar o estimar el inventario final también es conocido como método de venta al por



menor. Este método solo funcionaría cuando una categoría de inventario tenga un margen de beneficio constante.

En torno a este método Martínez S. Ángel L. (2019) considera que: a los comercios minorista se les dificulta hacer uso de los métodos de valoración establecidos como son el Precio Medio Ponderado y el UEPS, ello debido al alto número de artículos diferentes en cuanto a su naturaleza y la elevada rotación de los mismos, por lo que generalmente este sector utiliza el método de los minoristas para realizar la valoración de sus mercancías o inventarios.

El método minorista proporciona el saldo de inventario final de una empresa midiendo el costo del inventario en relación con el precio de los bienes. Junto con las ventas y el inventario durante un período, el método de inventario minorista utiliza la relación costo-venta minorista.

### **Cálculo del inventario minorista final**

El método de inventario minorista calcula el valor de inventario final sumando el valor de los bienes que están disponibles para la venta, que incluye el inventario inicial y cualquier compra nueva de inventario.

Las ventas totales del período se restan de los bienes disponibles para la venta. La diferencia se multiplica por la relación costo-venta al por menor (o el porcentaje por el cual los bienes se marcan desde su precio de compra al por mayor hasta su precio de venta al por menor).

La relación costo / venta al por menor, también llamada porcentaje de costo a venta al por menor, proporciona la cantidad de costos que componen el precio minorista de un bien

El método de inventario minorista tiene sus ventajas y desventajas, siendo su principal ventaja la facilidad de cálculo, pero es una desventaja considerar que la base

histórica para el porcentaje de margen continúa en el período actual. Si el margen de beneficio fue diferente (como puede ser causado por una venta posterior a las vacaciones), los resultados del cálculo serán inexactos.

Es funcional si se ha realizado una adquisición y la adquirida mantiene grandes cantidades de inventario a un porcentaje de margen de beneficio significativamente diferente de la tasa utilizada por la adquirente.

En atención a todo lo anterior se puede decir que el método de inventario minorista es un método de contabilidad utilizado para valorar el inventario, pero solo proporciona una aproximación del valor del inventario, ya que es muy probable que algunos artículos en una tienda minorista hayan sido robados, se hayan roto o extraviado, por lo que siempre debe estar respaldado por recuentos de inventario físico del período. Solo debe usarse cuando existe una relación clara entre el precio al que se compra la mercancía a un mayorista y el precio al que se vende a los clientes.

### **Método de la utilidad bruta**

Al igual que en el método de inventario minorista este método también se emplea para calcular el costo aproximado de los inventarios, que se pudieran haber perdido debido a robo, incendio u otras razones, es una técnica para estimar el costo del inventario final. Para hacerlo se aplica el porcentaje de utilidad bruta histórica de la empresa a la información que se tenga del período actual sobre las ventas netas y el costo de los bienes disponibles para la venta. La ganancia bruta obtenida es igual a las ventas netas menos el costo de los bienes vendidos

El resultado obtenido mediante la aplicación de este método puede ser considerado relativamente preciso en la medida en que el margen de utilidad bruta histórico se aplique al período actual, ya que, de existir factores externos como el aumento de la competencia, nuevas condiciones del mercado u otros, el margen de beneficio bruto histórico pueda verse afectado y cambie con el tiempo.

## 2.2.2 Control interno

### 2.2.2.1 Definición

A juicio de **Raffino María E, (2020)**: "La relación directa entre el inventario y la contabilidad es el núcleo central de toda empresa, el inventario ofrece información actualizada de la misma, contribuyendo a la toma de decisiones en cuanto a su administración, y en consecuencia obtener mejor rentabilidad."

La rentabilidad representa por tanto uno de los objetivos que se traza toda empresa para conocer el rendimiento de lo invertido al realizar una serie de actividades en un determinado período de tiempo, en consecuencia, es fundamental contar con un control de gestión como instrumento gerencial, integral y estratégico que permita que la empresa sea efectiva para captar recursos, eficiente para transformarlos y eficaz para canalizarlos.

Estas salvaguardas que protegen los activos físicos y garantizan la integridad de las prácticas contables se denominan controles internos. Los controles internos son procedimientos esenciales para administrar el inventario y contabilizar los ingresos y gastos.

Muchas empresas por carecer de procesos de control interno de inventarios se encuentran más vulnerable a los factores como fraudes desfalcos, estafas, por lo que es necesario un control interno que garantice la confiabilidad de los procesos en el control interno de los inventarios eliminando o reduciendo los riesgos

Los controles internos son los elementos físicos, las políticas y las prácticas que implementa una empresa para proteger la integridad de sus activos y la información financiera y contable, promover la rendición de cuentas y prevenir el fraude, también incluyen las medidas que toma una empresa para garantizar que sus empleados cumplan con todas las leyes y regulaciones y no roben los activos de la empresa

**Mantilla (2005)** señala al respecto:

El control interno no puede prevenir juicios o decisiones incorrectas, o eventos externos que puedan causar una falla en el negocio para la consecución de sus objetivos de operación. Para lograr estos objetivos, el sistema de control interno puede proporcionar seguridad razonable solamente si la administración y, en su papel de supervisión, el consejo está siendo acatados, de manera oportuna, en la orientación dada para la consecución de ellos (p.18)

De igual manera, Estupiñan (2015) considera que: ...el control interno es un proceso que se lleva a efecto en la empresa, en el cual intervienen directores, la administración y cualquier otro personal, mediante la puesta en práctica de criterios que permitan minimizar los potenciales riesgos que puedan afectar la operatividad de la misma, garantizando la confianza requerida en relación con el logro de su objetivo.

El Marco Integrado de Control Interno publicado por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras (**COSO**)(2013), define El control interno como:

...Un proceso integrado dinámico llevado a cabo por la administración, la dirección y demás personal de una entidad, diseñado con el propósito de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento. p.3

Lo expuesto en los párrafos antes señalados permiten considerar al Control Interno como un sistema implementado por la administración de la empresa y los ejecutivos de alto nivel para brindar garantía en el logro del objetivo comercial, cumpliendo con las políticas y leyes, salvaguardando los activos, manteniendo eficiencia y efectividad en las operaciones regulares y confiabilidad de los estados financieros. En tanto que está

circunscrito a todo el sistema de verificación interna, auditoría interna y otras formas de control, financiero y de otro tipo, para llevar a cabo los negocios de la empresa de una manera ordenada que salvaguarde sus registros.

#### **2.2.2.2 Objetivos**

Según COSO existen tres categorías de objetivos que permiten a las organizaciones centrarse en diferentes aspectos del control interno:

- Objetivos de operaciones:

Se refiere a la eficacia y eficiencia de las operaciones de la organización, incluidas las relacionadas con el desempeño financiero y el cuidado de los activos contra pérdidas.

- Objetivos de presentación de informes:

Se refiere a la presentación de informes financieros y no financieros internos y externos y puede incorporar confiabilidad, oportunidad, transparencia y términos adicionales en las políticas implementadas por la empresa,

- Objetivos de cumplimiento:

Se refiere al cumplimiento de las leyes y procedimientos a los que está sujeta la entidad. p. 3.

El primer objetivo trata de la consecución por parte de la entidad de los objetivos empresariales básicos.

El segundo se refiere a la confiabilidad de la información financiera (tanto interna como externa) que utilizan los tomadores de decisiones.

El tercero trata sobre el cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas.

La mayoría de estas razones tienen como propósito la operatividad de la empresa. De ello se desprende que el control interno está diseñado e implementado para abordar los riesgos comerciales identificados que amenazan el logro de ese objetivo. En caso de incumplimiento de las leyes y regulaciones pertinentes, la empresa podría verse obligada a detener sus operaciones.

En consecuencia, todas las áreas operativas de la empresa están sujetas a la aplicabilidad de controles internos, de la efectividad de los mismos dependerá que la administración recabe la información que se necesita para escoger las alternativas más adecuadas a los intereses de la empresa. De allí la importancia de conocer con antelación las necesidades y condiciones de cada empresa para la implantación de controles internos.

### **2.2.2.3 Importancia**

Los controles internos juegan un papel fundamental tanto en las empresas públicas como en las empresas privadas, este radica en su efectividad para la reducción del riesgo de pérdida de activos, garantizando de esta manera que la información del plan sea completa y precisa, que los estados financieros sean confiables y que las operaciones del plan se lleven a cabo conforme a lo establecido por las leyes y normas que regulan la materia.

Al salvaguardar los activos (recuento físico del inventario), minimizar las oportunidades de cometer fraude (contar los recibos de efectivo en las ventas minoristas antes de registrarlos para verificar la precisión), y ayudan a prevenir errores y declaraciones incorrectas de los estados financieros (la conciliación puede garantizar que los saldos de las cuentas en el balance general sean correctos), detectando errores en las operaciones diarias de una empresa.

En opinión de Servin Lorena s/f: “Desarrollar un Control Interno adecuado a cada tipo de organización nos permitirá optimizar la utilización de recursos con calidad para

alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, logrando mejores niveles de productividad”.

#### **2.2.2.4 Características**

Las características que describen al control interno están interrelacionadas en cada uno de los componentes definidos por el COSO y en los elementos que los conforman:

Personal competente y de confianza:

El personal debe estar bien calificado, tener experiencia y ser confiable y esto ayuda a brindar mejores servicios que los competidores. Esto también asegura tener un mejor control interno sobre las desviaciones que se puedan dar.

Registros:

Los registros deben mantenerse para garantizar el control interno. Los registros como facturas, hojas de control, etc. no solo se mantienen, controlan, verifican, sino que también se almacenan para futuras referencias.

Segregación de deberes:

Las funciones están segregadas para mejorar la eficiencia, la calidad y para controlar el hurto

Supervisión:

La Junta Directiva, el Gerente General y otros gerentes y supervisores deben guiar a la persona comunicando las políticas de la empresa a todos, alentando a las personas a tener un mejor resultado y control.

Autorización:

La dirección debe autorizar claramente al personal para tomar la decisión, por ejemplo, una persona debe estar autorizada para extender el descuento, cancelar una

factura, extender la comida / habitación de cortesía, etc. Práctica sana: Estas son medidas de política generalmente establecidas e implementadas por la junta directiva y otros altos ejecutivos con el fin de crear un entorno que facilite el control interno.

#### **2.2.2.5 Elementos**

Los elementos del sistema de control interno son todos aquellos: aspectos que van a orientar la aplicación del control interno, para lograr los objetivos de la empresa. Según Pérez (2010), los elementos más importantes en los que se basa un adecuado control interno pueden agruparse en cuatro categorías: Organización, Procedimientos, Laboral y Supervisión

##### **Organización**

Este es uno de los elementos del control interno de gran importancia dentro de la empresa que abarca diferentes aspectos entre los cuales se encuentran:

- **Dirección:** Es responsable de las políticas de la empresa y de la toma de decisiones tomadas en su desarrollo.
- **Coordinación:** Se encarga de homogenizar las responsabilidades y necesidades de todas las partes de la empresa de una manera armónica; evitando los conflictos propios de invasión de funciones o interpretaciones contrarias a las asignaciones de autoridad.
- **División de funciones** La división de funciones es fundamental para que las organizaciones garanticen el cumplimiento de las leyes y regulaciones. Su propósito radica en que ninguna persona o grupo de empleados debe estar en disposición de cometer y ocultar errores o fraudes en su trabajo diario. Por esa razón se debe evitar que las personas que laboran dentro de una empresa manejen más de un tipo de función; asignarle a una persona el control total de un proceso comercial o un activo puede generar riesgos a esa empresa.



Mantener un sistema de controles internos efectivos requiere de una adecuada separación de funciones, esto indica que ningún departamento debe tener acceso a los registros contables en los cuales se controla su propia operación; asimismo., el departamento de contabilidad no debe tener funciones operativas o de custodia, sino concretarse al registro correcto de datos, verificación de sus respectivas autorizaciones y evidencias del control aplicables, así como la presentación de los informes y análisis que requiera la dirección para controlar adecuadamente las operaciones de la empresa. En los sistemas de información, la división de funciones ayuda a reducir el daño potencial de las acciones de una persona.

#### Procedimientos:

Al crear controles internos, se establecen protocolos y procedimientos a seguir. Estos protocolos establecidos ayudan a poner orden y cohesión en las empresas. Existen varios mecanismos de control interno que pueden ayudar a una empresa a hacer cumplir con los objetivos trazados, brindándole seguridad y confiabilidad. Cada procedimiento es particular, debe cumplir con los objetivos propuestos y requerimientos específicos, permitiéndoles a las personas ejecutar las operaciones y procesos de manera uniforme.

Todo procedimiento deberá proporcionar información: clara, concisa y completa; expresada de forma sencilla sobre: qué hacer, cómo hacerlo, cuándo hacerlo, cuánto hacer, dónde hacerlo y quién hará o se responsabilizará de lo hecho.

La evaluación de los procedimientos de control se hace mediante la aplicación de pruebas de cumplimiento, determinando sus resultados, hayan sido o no efectivos, dependiendo del objetivo para lo cual fueron diseñados.

Entre estos procedimientos de control interno se encuentran los siguientes:

- Manuales de procedimientos, tienen como propósito lograr el cumplimiento por parte del personal de las prácticas en que se concreten las políticas de la empresa, mediante la descripción de las medidas implementadas.

Para Valera F. Lisbel. (2010): Los manuales de procedimientos son el medio mediante el cual se logra, de forma eficiente, documentar el funcionamiento integral de una empresa, queda expuesta la forma de hacer cumplir las políticas, interrelaciones, flujos de operaciones, códigos, procedimientos y rutinas de trabajo, alcance de funciones, sistemas de información y otros elementos que son el soporte de cualquier organización. De ahí la importancia de que estén definidos los procedimientos contables para cada uno de los subsistemas de una entidad.

Con respecto a lo anterior Eugeni (1919) se refiere a los Manuales de procedimientos como las herramientas adecuadas para poder conseguir la simplificación y racionalización de los procedimientos administrativos, posibilitando su adaptación a la Administración.

En ese mismo sentido Alba (2005) también define un manual como “el proceso de simplificación o racionalización de procedimientos donde empieza con la priorización o selección de procedimientos a mejorar.

El objetivo del manual de control interno es proporcionarles a las empresas la herramienta fundamental para que la información llegue a todos los niveles de la empresa de manera uniforme, clara y precisa.

- Registros y formas: Desde el punto de vista contable son indispensables para cumplir con el registro completo y correcto de los procesos que allí se realizan.

- Informes: Dado que la información constituye uno de los aspectos más importantes del control se hace necesario el conocimiento de cuanto ocurre en

las diferentes operaciones que se dan dentro de la empresa: Los informes contables (desde la preparación de balances mensuales hasta las hojas de distribución de adeudos de clientes por antigüedad o de obligaciones por vencimiento). Un control interno más preciso debe incluir informes periódicos sobre capital de trabajo origen y aplicación de recursos, variaciones financieras y presupuestarias.

#### Personal:

Independientemente de la solidez que presente la organización de la empresa y de los procedimientos implementados, el sistema de control interno no puede lograr su objetivo si las actividades diarias de la empresa no están continuamente en manos de personal competente, para lo cual es imprescindible dentro de esta área el desarrollo de los siguientes aspectos fundamentales en el control interno:

1. Formación: cuanto mejores sean los programas de formación implantados, más adaptado estará el personal a cargo de los diferentes aspectos de la actividad. Mayores niveles de control interno dan como resultado una clara diferenciación de las funciones y responsabilidades de cada empleado, así como la reducción de ineficiencias y fallas.

2. Efectividad: Después de la formación, la efectividad es importante y ello va a depender del juicio personal aplicado a cada actividad. El interés de las empresas por medir y fomentar estos aspectos ayuda al control interno. Las empresas utilizan un método para estudiar el tiempo y el esfuerzo del personal que permite al auditor comparar cifras de costos representativas.

3. **Moralidad:** es evidente que la presencia de este valor en el personal es uno de los pilares sobre los que se asienta la estructura de control interno. Las condiciones de admisión del personal y el interés constante de los directivos por su comportamiento son, de hecho, importantes ayudas de control. El goce y disfrute del periodo de vacaciones y un sistema de rotación del personal deben ser obligatorios. El complemento esencial de la moral del personal como elemento de control interno radica en la inversión que la empresa realice a la lealtad ello permitirá proteger a la empresa de manejos indebidos.

4. **Compensación:** no hay duda en que un personal bien pagado está en una mejor posición para perseguir con entusiasmo los objetivos de la empresa y prestar más atención a su trabajo a fin de desempeñar sus funciones de una manera más eficiente, en lugar de hacer planes para robar o defraudar la empresa. Los sistemas de remuneración del personal, los planes de incentivos y remuneración, las pensiones de vejez y las posibilidades que se les ofrecen para plantear sugerencias y problemas personales son elementos importantes del control interno.

### Supervisión

El diseño de una buena organización, amerita también de una vigilancia constante en todos los niveles, tanto la planeación y sistematización de procedimientos como el adecuado diseño de registros, formas e informes permite que este elemento actúe como vigilante constante del cumplimiento de la empresa junto con los otros elementos de control: organización, procedimiento y personal.

En resumen se puede decir que los elementos de control interno se integran entre sí y se implementan de forma interrelacionada, influenciados por el estilo de dirección, ayudan al logro efectivo y eficiente de los objetivos de la empresa al permitir que se ejecuten la autoridad y la responsabilidad en todos sus niveles, así como también

contribuyendo a desarrollar de manera adecuada los registros contables y procedimientos necesarios para que se realicen los controles requeridos sobre activos, pasivo, ingresos y gastos, siendo imprescindible contar para ello con un personal competente y conocedor de sus derechos y obligaciones, que garanticen el cumplimiento de todas las actividades de la empresa con el máximo rendimiento y aprovechamiento de sus recursos.

En consecuencia, sirven para determinar si el sistema es eficaz, ayudando así a que la empresa dirija de manera óptima sus objetivos y ayuden a integrar a todos el personal en el proceso.

#### Marco integrado de control interno (COSO)

El Marco Integrado de Control Interno publicado por el Comité de Organizaciones Patrocinadoras (COSO) apareció por primera vez en 1992 y en la actualidad es el estándar reconocido para establecer controles internos. El COSO considera que un sistema de control interno efectivo requiere la toma de decisiones y es diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto al logro de los objetivos, esto en consonancia con la eficacia y la eficiencia que pueda existir en las operaciones, la credibilidad de la información financiera y la legalidad que se confiera a todo el proceso.

El boletín N°6 del Marco profesional de la auditoría interna en Venezuela (2014) señala que el Marco Integrado de control Interno (**COSO**) actualizado en el año **2013** describe: " los componentes de control que deben llevar las organizaciones y hace referencia a que este Marco es aplicable a cualquier tipo de organización para una mejor adecuación y evaluación de control interno." p.15

#### **Componentes de control interno**

Según el modelo COSO, un sistema de controles internos es un proceso que se compone de cinco elementos interrelacionados entre sí: el entorno de control, la

evaluación del riesgo, el sistema de información y comunicación, las actividades de control, y la supervisión del sistema de control.

- **Ambiente de control:**

Se ocupa principalmente de la gerencia. Todo el propósito es crear conciencia sobre la importancia que juega el nivel gerencial en la efectividad de los controles internos. Según Lightle, **Castellano y Cutting (2007)** De los cinco, el entorno de control puede ser el más crítico, así como el más difícil de gestionar y evaluar de forma eficaz “Un ambiente de control efectivo apoya y fortalece los otros elementos de control, mientras que un ambiente de control débil socava los otros elementos, volviéndolos inútiles.” (p. 51)

Es considerado el componente esencial del control interno ya que es la base de todos los demás controles al crear entre el personal la conciencia de control, proporcionándole a la empresa disciplina y estructura

El entorno de control está conformado por un conjunto de factores entre los que se encuentran la integridad, los valores éticos, la moral y la competencia de los empleados de la entidad, estilo de gestión; estructura organizativa; asignación clara de autoridades, deberes y responsabilidades; el entorno industrial y empresarial en el que opera la empresa; eventos económicos y regulatorios; y la atención de los órganos de gobierno. Según **COSO (2013)**, el entorno de control "comprende las normas, procesos y estructuras que constituyen la base para desarrollar el control interno de la organización". p.15

En definitiva, es el ambiente donde se desarrollan todas las actividades de la empresa, sustentadas por las normas, procesos y estructuras que constituyen la base para desarrollar el control interno de la organización. El correcto desarrollo de un ambiente de control crea la disciplina que apoya la evaluación del riesgo para el

cumplimiento de los objetivos de la empresa, el rendimiento de las actividades de control, el adecuado uso de la información y sistemas de comunicación, y una eficaz conducción de las actividades de supervisión.

- **Evaluación de riesgos**

Los riesgos comprometen la capacidad de la empresa para sobrevivir, competir con éxito, mantener la solidez financiera y una imagen pública positiva y mantener la calidad de los servicios y productos ofrecidos.

Este componente se refiere a la capacidad que tiene una empresa para determinar con claridad sus metas y objetivos operativos en función del conocimiento de los riesgos que afectarían el logro de los mismos, minimizando sus posibles efectos a niveles aceptables constituye la base para estimar cómo se deben administrar los riesgos.

En una empresa existen tantos riesgos de carácter operativo como de cumplimiento. Entendiendo que los riesgos operativos están relacionados con las fallas que ocurren en las operaciones diarias de la empresa, causadas por el personal y / o los procesos. Mientras que el riesgo de cumplimiento se refiere a la falta de acatamiento a lo establecido en las leyes o regulaciones en la materia. Por lo que es importante resaltar que la valoración de los riesgos de una empresa, depende tanto de su estructura y organización como de los objetivos a alcanzar, considerando que los riesgos de control interno son riesgos que afectan la eficacia y eficiencia de los controles internos y por tanto afectan el logro de los objetivos. **Mantilla (2005)** opina que “para la valoración de riesgos es fundamental identificar las condiciones cambiantes y tomar las decisiones necesarias”. P.53

En consecuencia, toda empresa debe tener conocimiento de los riesgos, tanto internos como externos que puedan afectar las operaciones e incidir en el logro de las

objetivos; para establecer mecanismos que permitan identificarlos, analizarlos e implementar las estrategias necesarias para hacerles frente.

- **Actividades de control**

Estas son políticas y procedimientos que se han implementado para garantizar que se cumplan las directrices de la gerencia: revisiones de informes de desempeño y excepciones, aprobaciones y autorizaciones de transacciones, segregación adecuada de funciones, salvaguardas físicas, mantenimiento de la documentación adecuada para respaldar transacciones financieras, conciliaciones, controles de seguridad y acceso a la tecnología de información (TI), controles del sistema de información, registros y verificación totales; se basan en descripciones de procesos documentadas y riesgos clave de procesos.

Las actividades de control son definidas por **COSO (2013)**, “como las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos”. p.17

De acuerdo a Mantilla (2005) los tipos de actividades de control que se ejecutan bajo lineamientos COSO son las siguientes:

Revisión de alto nivel: se relaciona con el desempeño actual frente a los presupuestos, pronósticos, periodos anteriores y competidores para efectuar los correctivos correspondientes (p.60)

Funciones directivas o actividades administrativas: se refiere a las revisiones de desempeño, tales como autorización, verificaciones y aprobación (p.60)



Procesamiento de información: está relacionada con la manera como la información es procesada, autorizada y cotejada contra los documentos, fuentes, y verificadas contra las cuentas correspondientes (p.61)

Se podría decir que este componente constituye el conjunto de políticas y procedimientos que garantizan el cumplimiento de las acciones necesarias para manejar los riesgos, en función del logro de los objetivos de la empresa. Son imprescindibles en todos los procesos que se desarrollen dentro de la empresa

- **Información y comunicación**

Este componente permite identificar, registrar y comunicar toda la información pertinente en la forma y el tiempo, contribuyendo con el cumplimiento de las responsabilidades a nivel general.

Para minimizar los riesgos de control son necesarias una información y comunicación efectivas. La información se identifica, recoge, procesa y presenta por medio de los sistemas de información. Ella abarca todos los datos obtenidos tanto de fuentes externas como interna.

La comunicación forma parte del proceso de información, con respecto a esto, **COSO (2013)** señala: "La comunicación es el proceso continuo e iterativo de proporcionar, compartir y obtener la información necesaria, relevante de calidad, tanto interna como externamente". p.18

La importancia de manejar una información oportuna, real y contundente dentro de la empresa, así como una comunicación efectiva entre los directivos y empleados de la empresa es esencial, de allí el propósito del mismo, con respecto a esto Mantilla (2005) señala:

Es con la finalidad de:

#### En la Información:

Recabar información externa e interna, y dotar a la administración de los registros necesarios sobre el desarrollo de la empresa en relación a los objetivos establecidos.

Brindar información correcta, pormenorizada y oportuna que les permita al personal cumplir de manera efectiva con sus responsabilidades.

Desarrollar o revisar los sistemas de información basados en un plan estratégico para sistemas de información.

Apoyar a la administración para el desarrollo de los sistemas de información necesarios, mediante la asignación de recursos humanos y financieros necesarios. (p.81).

#### En la comunicación

Efectividad: esta se necesita para comunican los deberes y las responsabilidades de control a los empleados.

Establecimiento de canales de comunicación para que la gente reporte asuntos indeseables sospechosos.

Receptividad por parte de la administración frente a las sugerencias de los empleados respecto a maneras de aumentar la productividad, la calidad u otros mejoramientos similares

Apertura y efectividad de los canales con clientes, proveedores y otras partes externas para comunicación de información sobre las cambiantes necesidades de los clientes. (p.82)

Se puede decir que la información es por tanto la base de la comunicación y para que sea efectiva debe fluir en todos los niveles, pasando por todos los componentes y la estructura interna de la organización. Cada funcionario, en cuanto a su trabajo, debe: conocer sus funciones y responsabilidades. Ser objeto de supervisión y evaluación. Toda empresa debe contar con los mecanismos apropiados para dar respuesta de manera apropiada a la información recibida.

El cumplimiento de políticas y procedimientos formales sobre información y comunicación relacionadas con los controles internos avala las funciones de control de toda la empresa y es fundamental para fortalecer todo el proceso de control interno.

- **Monitoreo -Supervisión**

Los sistemas y procesos de control interno no son inflexibles, tienen la particularidad de cambiar con el tiempo. Algunos controles continúan evolucionando, otros sin embargo pueden perder efectividad por múltiples razones, falta de ejecución, inconsistencias en su aplicación como resultado de debilidades en el manejo del personal (poca o ninguna capacitación, problemas de rotación), falta de respuesta de la gerencia, violaciones de control, limitaciones de tiempo o recursos, o cualquier otra causa.

Lo cual es un indicativo de la necesidad de monitorear los controles. Por lo general, esto se hace de dos maneras, de forma continua y de forma periódica.

- **El monitoreo continuo**

Se trata de dar seguimiento continuo a los procesos para valorar la calidad de la gestión y el funcionamiento efectivo del sistema de control interno, comprenden una serie de acciones que se ejecutan conocidas como monitoreo continuo, se realiza

durante las operaciones regulares y de manera separada or personal capacitado o mediante autoevaluaciones.

De acuerdo al marco **COSO (2013)**, "las actividades de monitoreo y supervisión deben evaluar si los componentes y principio están presentes y funcionando en la entidad. " p.19.

Con relación a este componente **McCollum, (2008)** señala que "El documento COSO cubre el monitoreo del control interno", afirma, además, que el monitoreo efectivo ocurre al "... establecer una base para monitorear, diseñar y ejecutar procedimientos de monitoreo que se priorizan en función del riesgo para reportar los resultados de monitoreo al nivel apropiado".

Una buena manera de garantizar que el monitoreo se utilice de la manera más efectiva es asegurarse de que haya personas calificadas o que hayan recibido capacitación en ese campo y puedan asegurarse de que el proceso se desarrolló de manera correcta.

En caso de que los altos niveles de la empresa no asuman la importancia del control interno, todo el proceso se encuentra en riesgo, ellos deben estar en conocimiento de las deficiencias que presente el Control Interno Es fundamental que la gerencia evalúe su sistema de control interno mediante el monitoreo permanente, para asegurarse que se cumpla con el estándar de control de riesgos de la empresa.

Estos cinco elementos del COSO descritos son inherentes a todas las áreas operativas la empresa, deben llevarse a cabo tanto para el desarrollo de las actividades como en el cumplimiento de responsabilidades; dentro de este entorno se evalúan los riesgos y se establecen las actividades que ayudarán a hacer frente a los riesgos, mientras que la información se capta y se comunica a todos lo niveles de la empresa, y la supervisión debe realizarse durante todo el proceso, haciendo las correcciones y modificándolo según las circunstancias.

### **2.2.2.6 Ventajas y desventajas del control interno**

#### **Ventajas**

Los controles internos sólidos garantizan que los recursos de una empresa se utilicen solo para los fines establecidos, previniendo cualquier irregularidad financiera, detectándola rápidamente y resolviendo así cualquier problema que surja de manera oportuna. Son básicamente un plan de organización dentro de una empresa que se coordina con todos los métodos utilizados en la empresa para proteger sus activos. Además, promueve la productividad y ayuda a la administración a aferrarse a las reglas y políticas de la empresa.

Algunos aspectos que pueden ser considerados como ventajas del control interno se describen a continuación:

**Accesibilidad:** son accesibles para un número limitado de empleados. Cuantas menos personas participen, más fácil será supervisar sus acciones y protegerse contra las irregularidades.

**Transparencia:** Los controles internos correctamente diseñados y ejecutados aumentan la eficiencia al hacer que las transacciones sean transparentes para cualquier unidad de negocios que las necesite.

**Equilibrio:** Cuando los controles internos están bien equilibrados entre brindar transparencia y fomentar la eficiencia, protegen a los empleados de acusaciones de irregularidades o malversación de fondos.

#### **Desventajas**

Dentro de las desventajas que puedan mencionarse en el control interno estaría: Una mala planificación o ejecución del control interno, lo cual puede originar frustración o

apatía en el personal. Además, un sistema de control interno poco flexible podría interferir en el proceso, dificultándose su adaptación por parte del personal.

Quizás la mayor desventaja del control interno es que puede hacer que los auditores de una empresa excedan su confianza en el sistema de control interno, convirtiéndose en dependientes de los mismo, lo que podría influir de manera negativa en el proceso de control, ya que el comportamiento humano puede ser un elemento impredecible en el proceso de control interno.

#### **2.2.2.7 Finalidad**

Los controles internos son una parte relevante de cualquier negocio. Para que una organización cumpla con sus obligaciones y tenga éxito, es imperativo que implemente controles en un intento de salvaguardar sus activos, sus empleados y su existencia continua.

Los controles internos establecen un proceso sobre cómo las empresas manejan la recepción y presentación de informes de dinero y las tareas administrativas y de gestión, para que opere de la manera más eficaz y eficiente posible, presentando estados financieros confiables y garantizando que sus activos estén seguros

Tanto los controles internos administrativos, como los controles internos contables cumplen una función esencial en el control interno, tal y como lo describe **Catacora (2009)**: Los controles internos administrativos tienen la finalidad de establecer un plan de organización métodos y procedimientos relacionados con la eficiencia de las operaciones, con apego a las políticas gerenciales, en tanto, los controles internos contables abarcan los métodos y procedimientos relacionados con la protección de activos, autorización de operaciones y el aseguramiento en la exactitud de los registros financieros.

Ambos a juicio de Valera F. y Alonso de Q. (2012): Constituyen el plan de organización y todos los métodos y procedimientos cuya misión es la salvaguarda de los bienes activos y la veracidad de los registros contables, interrelacionados entre sí por las repercusiones que tienen en la preparación de la información financiera. Las empresas en todo el proceso de control interno, tiene que preparar los procedimientos que constituyen el fundamento para poder desarrollar adecuadamente sus actividades, estableciendo responsabilidades a los encargados de las cada área.

#### **2.2.2.8 Control interno de inventario**

Los diversos aspectos de la responsabilidad sobre los inventarios afectan también los procesos que allí se dan y cuyo desarrollo requiere cierto grado de control, por lo que es importante y necesario el control interno de los mismos, ya que ellos son la razón de ser de una empresa.

Según Bastidas (2012), el control interno de los inventarios, es la base donde descansan las actividades y operaciones de una empresa, es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras, son regidas por el control.

Se deben tener presente los diversos aspectos de la responsabilidad sobre los inventarios ya que estos repercuten en los diferentes procesos, desde el procedimiento para desarrollar presupuestos y ventas hasta la determinación de costos de los inventarios, los procesos comunes en el manejo de los inventarios son: compras, recepción, administración de la existencia, consumos, control de la producción y salida para su venta.

En atención a lo anterior y tomando en cuenta los diferentes componentes de control interno descrito por COSO, si se realiza la extrapolación de los mismos en cuanto al manejo de los inventarios se tiene lo siguiente:

En relación al Ambiente de control, cabe decir que de acuerdo al aspecto de:

**1. Compromiso con la competencia, políticas y prácticas de recursos humanos,** esto permite garantizar la asignación de personal calificado y capacitado dada la responsabilidad que implica la compra de bienes y productos, así como si recepción y almacenamiento, lo que conlleva a un cierto grado de obligatoriedad en el cumplimiento de las actividades de control.

**2. Integridad y valores éticos, las compras y los desembolsos en efectivo** son actividades relacionadas con el riesgo de fraude. Ofreciendo la posibilidad de hacer efectiva la integridad y los valores éticos del personal, lo cual se podría visualizar comprobando que los desembolsos se destinan a bienes autorizados y legítimos que se reciben en realidad, en tanto que la contabilidad de la compra se efectuó de manera correcta.

**3. Estructura organizacional y asignación de autoridad y de responsabilidad** Cuando la empresa cuenta con una estructura organizacional apropiada. los niveles de autoridad y de responsabilidad se cumplen en todo el proceso de inventario, la información se comunica con claridad. De allí la importancia del conocimiento sobre el control interno por parte del personal encargado de comprar, de recibir, almacenar y vender.

#### **En relación al componente Evaluación del riesgo.**

El propósito de las actividades de evaluación del riesgo es reducir los mismos. Existe una diversidad de actividades de control interno que los empleados pueden realizar cada día para garantizar que la empresa se adhiera a los planes de acción y al aseguramiento con respecto al logro de los objetivos. En el caso de riesgo por error material en los estados financieros, este disminuye cuando son evaluados y administrados por los ejecutivos. En cuanto a la compra, entre los aspectos que les interesan al momento de evaluar riesgos, figuran los siguientes:



- 1) Disponibilidad de una oferta de bienes y productos con altos estándares de calidad;
- 2) Estabilidad de precios;
- 3) Producir el flujo de efectivo que se requiere para hacer frente a los compromisos contraídos;
- 4) Obsolescencia del inventario.

La compra de materia prima e insumos, no está exenta de los siguientes riesgos

- Compras realizadas fuera de tiempo.
- Comprar por muy poco o en exceso.
- Comprar a precio que excedan el valor justo de mercado.
- Maximizar el costo de la adquisición por pagos indebidos o comisiones ocultas.

**Riesgos en los que se puede incurrir durante la recepción de los bienes o productos**

- Que no coincidan las cantidades, especificaciones o calidades de los productos recibidos con las ordenadas
- Que existan inconsistencias en el registro del material recibido, en cuanto a tipo y cantidad
- Existencia de incorrecciones en la valuación del material registrado en los sistemas de información de la empresa

**Riesgos inherentes a la administración de la existencia**

- Pérdida por robo o extravío de mercancías en el almacén.
- Fallas en el control interno sobre la existencia en el almacén.
- Pérdida de valor de los materiales por deterioro o lentitud en la rotación del mismo.

**Riesgo de Salidas para venta:**

- Salidas de inventarios no Autorizadas

Se puede decir que las Actividades de control se encuentran inmersas en el proceso de manejo de inventarios, expuestas a situaciones de riesgos. por lo que la administración debe asegurar que se tomen las acciones necesarias para cubrir los riesgos que afecten el logro de los objetivos.

Estas actividades incluyen los procesos de aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisión de actuación operativa, etcétera. Las actividades de control se clasifican como sigue: controles preventivos, controles de detección, controles correctivos, controles manuales o de usuario, controles de cómputo o de tecnología de información y controles administrativos.

En cuanto al control físico del inventario la actividad de control permite un adecuado registro, documentación y aprobación de cualquier ingreso y salida del misma como control preventivo y la toma de inventarios como un control correctivo.

### **Información y comunicación**

Un mejor control interno del manejo de inventarios debe producir datos e información como inventarios, cuentas por pagar y medidas de rendimiento, más confiables lo que llevaría a una mejor toma de decisiones, mejores operaciones y menor fraude entre los empleados. Los controles internos son fundamentales para el registro exacto de las operaciones realizadas y la preparación de los estados financieros. Si no se aplican los controles adecuados que garanticen el registro apropiado de las mismas, no se asegura la veracidad, ni confiabilidad de la información financiera lo que afectaría negativamente la habilidad de la gerencia para tomar decisiones, así como su credibilidad ante accionistas, autoridades reguladoras y público en general.

### **Supervisión/ Monitoreo/**

Estos controles se llevan a cabo en todos los aspectos del proceso, en cuanto al ciclo de compras este incluye el establecimiento de un proceso formal para obtener retroalimentación de los proveedores, entre otras cosas sus quejas referentes al pago. También los gerentes deberían tener un proceso formal para atender las recomendaciones de los auditores internos, tendientes a mejorar las funciones de compra y de venta, lo mismo que las actividades respectivas de control.

Es de destacar la importancia de la aplicación de controles internos en el manejo de inventarios. Ya que se espera que las empresas mantengan un control suficiente sobre sus inventarios, y en tales casos adopte medidas apropiadas que sean efectivas y consistentes en sus operaciones, ellas servirán como guía para todo el personal y, por lo tanto, les ayudará a mejorar sus actuaciones, y alcanzar de manera efectiva el objetivo esencial de toda empresa, que no es otro que el lucro. en relación a esto Ojeda, (2012) señala:

La obtención de utilidades obviamente proviene en gran parte de ventas, ya que éste es el motor de la empresa, sin embargo, si la función del inventario no opera con efectividad, ventas no tendrá material suficiente para poder trabajar, el cliente se inconforma y la oportunidad de tener utilidades se disuelve. Entonces, sin inventarios, simplemente no hay ventas.

En definitiva, el control interno para el manejo de inventarios , es aquel que contribuye con la correcta administración del nivel de los inventarios, su propósito fundamental es desarrollar las políticas y procedimientos en los procesos que tienen que ver con la administración de los inventarios, entre ellas los controles necesarios para prevenir y detectar los riesgos, su efectividad depende de disponer de la información necesaria para elegir las alternativas que más beneficios le brinde a los intereses de la empresa.

### **2.2.3.1 Estrategias**

## **2.3 Bases Legales**

En relación a las bases legales el Manual de Trabajos de Grado, de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL) (2016), señala que las Bases Teóricas de una investigación comprenden “aspectos teóricos, conceptuales, legales, situacionales de la realidad objeto de estudio, según convenga al caso”. (p. 34).

En términos generales las bases legales constituyen todo el articulado dispuesto en las diferentes leyes, providencias, decretos y demás instrumentos legales que sirvan de fundamento a la investigación. Sobre esa base, se describen a continuación las bases legales en las cuales se fundamenta la presente investigación:

**2.3.1 La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (C.R.B.V) (1999)** publicada en Gaceta Oficial Extraordinaria No. 5.453 de fecha 24 de marzo de 2000 este documento es contentivo de la Ley Fundamental, que rige todos los actos legales. En ella se generan las instituciones, derechos y deberes fundamentales; con respecto a la investigación presente ella contempla lo concerniente a los deberes y garantías que tienen todos los ciudadanos venezolanos en cuanto al desarrollo de actividades comerciales, tal y como se especifica en el siguiente articulado:

**Artículo 112:**

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

**Artículo 308:**

El estado protegerá y promoverá la pequeña y mediana industria, las cooperativas, las cajas de ahorro, así como también la empresa familiar, la microempresa cualquier otra forma de asociación comunitaria para el trabajo, ahorro y el consumo, bajo régimen de propiedad colectiva, con el fin de fortalecer el desarrollo económico del país, sustentándolo en la iniciativa popular Se asegurará la capacitación, la asistencia técnica y el financiamiento oportuno.

En ambos artículos se establece el derecho que otorga la ley a cualquier persona para que realice actividades económicas, así como el deber del estado en propiciar las condiciones que permitan el desarrollo de las mismas, a través de las diferentes formas de producción, todo ello con el fin de fortalecer la economía nacional

De igual manera, esta investigación se fundamenta en el Código de Comercio publicado en Gaceta Extraordinaria N° 475, del 21 de diciembre de 1955, el mismo se encarga de establecer las normas que regulan las operaciones mercantiles y los actos de comercio. En su articulado refleja las disposiciones que debe contemplar cualquier empresa en Venezuela y que de alguna forma, pueden interpretarse como formas de control en lo referente a las obligaciones que tiene todo comerciante a llevar y presentar la información contable de una empresa, como se señala en los siguientes artículos:

**Artículo 32:**

Todo comerciante tiene la obligación de llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprende, el libro Diario, el libro Mayor y el de Inventario, así como también los auxiliares que estime necesario, a fin de llevar en forma clara y ordenada el registro de todas las operaciones financieras que realice.

**Artículo 34:**

Todo comerciante al finalizar su ejercicio económico deberá elaborar su balance donde presente todos sus bienes y obligaciones; así como el estado de ganancia y pérdida en donde se demuestren los beneficios obtenidos de sus actividades

En el libro Diario se registrará diariamente, las operaciones que se hagan, de modo que cada partida exprese claramente quién es el acreedor y quién el deudor, en la respectiva transacción,

**Artículo 35:**

Todo comerciante, al comenzar su giro y al fin de cada año, hará en el libro de Inventarios una estimación 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; esta debe evidenciar la realidad tanto las ganancias obtenidas como de las pérdidas sufridas. Debe reflejar de igual manera las finanzas otorgadas, así como cualquier otra obligación 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.

**Artículo 36:**

Dicta las normas de orden y presentación en cuanto al uso adecuado de los libros de contabilidad.

En este sentido el Estado Venezolano contempla normas y regulaciones para que las empresas tengan un control básico de sus actividades y de esta forma puedan rendir cuentas de sus resultados ya sean a sus socios, propietarios o terceras personas.

En resumen, el Código de Comercio tipifica los controles básico, en todo caso con carácter de obligatoriedad, para registrar todas las operaciones de la empresa y elaborar

estados financieros, por lo menos una vez por año, donde se muestren los bienes, obligaciones y resultados de las operaciones de la empresa durante su ejercicio económico, allí se establecen las bases que conforman el sistema de control interno contable y manejo financiero de cualquier empresa, garantizando la aplicación de los instrumentos primarios que le permita medir su desempeño y grado de cumplimiento de sus metas y objetivos.

Con relación al cumplimiento del articulado antes expuesto en el caso de la empresa objeto de estudio de la presente investigación, Empresa Kven, C.A., descrita como empresa minorista, Trimarci Serafina (2002) señala lo siguiente al respecto:

En el caso de las empresas minoristas están obligadas a llevar un solo libro encuadernado, foliado y forrado que participa de las características del Libro Diario y del Balance. Se asentarán diariamente en él las compras y ventas que se hagan y al fin de cada año se formará. También en él se registrarán un Balance General de todas las operaciones y sus giros.

Esta excepción que se establece con el comerciante minorista se basa en que es necesario ahorrarles tiempo a todas las operaciones que realicen, Que por ser tan prácticas necesitan de un método cómodo.

Tomando en cuenta que la empresa Kven, C.A. es una empresa perteneciente a personas particulares, con relación al control interno en el sector privado Otálvaro Lizette y Riascos Jazmín(s/f) señalan lo siguiente:

El control interno en el sector privado es establecido por las juntas o consejos directivos en su calidad de administradores, quienes definen las políticas y diseñan los procedimientos de control que deben implantarse, así como ordenan y vigilan que estas se ajusten a las necesidades de la entidad, permitiéndole realizar adecuadamente su objeto social y alcanzar sus objetivos. Sin embargo, por vivir en un mundo

de globalización económica algunas empresas emplean estándares de control interno que rigen a nivel mundial, entre ellos se encuentran los Modelos COSO, COBIT, COCO, etc.

### **2.3.2 Norma Internacional de Contabilidad 2 (NIC 2)**

En términos generales la NIC 2 que trata sobre Inventarios, determina la manera cómo manejar el inventario donde inicialmente se registra al costo y luego se revisa los cambios que este pueda sufrir y así aplicarle el Valor Neto Realizable. Describe las fórmulas y métodos que se requiere para el manejo de los inventarios para lograr la fiabilidad de su medición y reconocimiento.

Los métodos planteados por esta norma son: Identificación Específica, Primero en entrar primero en salir (PEPS) y Promedio Ponderado. En cuanto a los métodos para estimar los inventarios establece el detallista o el método de los minoristas, y el costo estándar. Esta norma debe aplicarse a los estados financieros preparados en el contexto del sistema de costos históricos, en relación con el tratamiento contable que debe darse a las existencias.

Los inventarios, su manejo administrativo y contable y la información que de ellos se genere deben adecuarse a los Principios de Contabilidad generalmente Aceptados en Venezuela y a las VEN NIIF ya aprobadas, cumpliendo estrictamente con lo establecido en las normas y leyes que rigen la materia.

### **2.3.3 Normas emitidas por la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela**

#### **Providencia Administrativa No. 003/2014**

El Reglamento de la Ley de Impuesto sobre la Renta en su artículo 209 vigente, establece "... se entiende como Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados



en Venezuela, aquellos emanados de la Federación de Colegios de Contadores Públicos de Venezuela” y que a partir del año 2008 tales principios son ahora los VEN-NIF, que rigen tanto para los entes públicos como privados y usuario en general.

Los principios de contabilidad de aceptación general y las normas de auditoría generalmente aceptadas conforman un conjunto de doctrinas asociadas a la labor del contador público, que actúan como guía para la planificación y ejecución de una auditoría bien sea interna o externa, con el propósito de ofrecer una información de utilidad para la detección de las fallas de control interno y así orientar a la gerencia en la toma de decisiones pertinentes, en relación a cualquier área de la organización y en especial a las relativas al sistema de inventarios.

Parte de las regulaciones contenidas en el artículo 2 de la Providencia 003/2014 coinciden con las disposiciones contenidas en los VEN-NIF. A su vez también norman el tratamiento contable de los inventarios, por lo que todas las regulaciones que se relacionen con el reconocimiento y medición contable de los inventarios son tomadas en cuenta en la Providencia Administrativa N° 003/2014.

#### **2.3.4 Ley de Impuesto sobre la Renta (LISR) publicada en Gaceta Oficial N° 38.529 de fecha 25 de Septiembre de 2006.**

##### **En el artículo 172:**

Establece las obligaciones que los contribuyentes dedicados a actividades económicas deben tomar en cuenta, al llevar libros de contabilidad y al cierre de su primer ejercicio gravable deben realizar una actualización inicial de sus activos y pasivos no monetarios, en ese sentido, el inventario por ser unas partidas que aumentan de valor con la inflación forma parte de los activos no monetarios.

##### **El artículo 177:**

Contempla que una vez realizado el ajuste inicial, las empresas deberán reajustar sus partidas no monetarias al cierre de cada ejercicio gravable, el patrimonio al inicio del ejercicio, y las disminuciones del patrimonio durante el ejercicio; de igual manera se establece que el valor que resulte al hacer esta actualización serán acumulados en una cuenta de reajuste por inflación, la cual será tomada en consideración a efecto de determinar la renta gravable.

### **2.3.5 Ley de Impuesto Sobre la Renta**

#### **Artículo 82**

Señala la obligación que tienen los contribuyentes de llevar en forma ordenada y ajustada los principios de contabilidad generalmente aceptados, los libros y registros que constituyan medios de control y comprobación de todos sus activos, pasivos y resultados de sus operaciones. Igualmente, señala la obligación de mantener los documentos que den fe o apoyen todas las operaciones comerciales que realice la organización. Por lo tanto, las empresas tienen la obligatoriedad de dar cumplimiento a esta ley en la medida que lo haga estará incorporando elementos básicos de un sistema de control interno, garantizando con ello exactitud y confiabilidad de sus registros contables.

#### **(Artículos 91 hasta el 113)**

Establecen los ajustes iniciales y regular por inflación que deben hacer los contribuyentes sobre sus activos y pasivos no monetarios y sobre el patrimonio, al final de su ejercicio económico, lo que obliga a las empresas a tomar medidas de control que le permitan mantener sus inventarios de productos en los niveles óptimos, y de esa forma atenuar los efectos fiscales (aumento de la renta gravable) como consecuencia de la aplicación de dicha normativa.

### **2.3.6 El Código Orgánico Tributario**

Es el instrumento encargado de regular todo lo relacionado con la administración de los tributos.

El numeral 3 trata sobre la exigibilidad a los comerciantes de sus registros contables en libros especiales, así como del cumplimiento de las obligaciones pautada, lo contrario constituye un ilícito formal. En consecuencia, para las empresas comercializadoras de compra y venta de mercancías, los inventarios son esenciales para la continuidad de sus operaciones, por tal razón deben llevar libros contables que registren la entrada y salida de mercancías, lo cual les permitirá estar en conocimiento de la existencia y el valor de sus costos, tanto de adquisición como de venta.

Desde la perspectiva del Marco COSO los objetivos de cumplimiento, están relacionados con el cumplimiento de este tipo de deberes. El no hacerlo se constituiría en ilícitos,, los cuales están tipificados en la normativa que rige los tributos; Todos los ilícitos constituyen riesgos que deben ser prevenidos mediante un sistema de control interno en el manejo de inventarios, evitando que se vea afectado el logro de los objetivos de la empresa, tener confiabilidad de la información financiera (tanto interna como externa) que utilizan los tomadores de decisiones, además de dar cumplimiento a las leyes, reglamentos y políticas.

## **2.4 Definición de términos básicos**

### **Actividades de control**

Conjunto de políticas y los procedimientos organizacionales para obtener la seguridad de que se ejecuten las disposiciones establecidas, para manejar y minimizar los riesgos para el logro de los objetivos del Sistema de Control Interno y realizar una gestión eficiente y eficaz

### **Ambiente de control.**

Conjunto de factores del ambiente organizacional que deben establecerse y mantenerse dentro de una organización, para permitir el desarrollo de una actitud positiva y de apoyo al control interno y para una administración escrupulosa

### **Control**

Es el proceso de verificar el desempeño de las diversas áreas o funciones dentro de una organización. Generalmente contrastando un rendimiento esperado contra rendimiento observado, para confirmar si se están cumpliendo los objetivos de forma eficiente y eficaz.

### **Control interno**

Es un proceso integrado a los procesos de la Organización donde intervienen los planes, métodos, procedimientos y otras medidas de una institución, orientados a proporcionar una garantía razonable de que se cumplen los objetivos de promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces,

### **Componentes de control interno**

Son las cinco partes del sistema de control interno que deben ser establecidos, mantenidos, perfeccionados y evaluados, de acuerdo con las responsabilidades que competen a las diferentes instancias institucionales. Esos cinco componentes son el ambiente de control, la valoración del riesgo, las actividades de control, los sistemas de información y el seguimiento.

### **COSO**

Organización integrada por diversas agrupaciones profesionales que participaron en el establecimiento de un marco conceptual de control interno que amalgamara las definiciones y los conceptos existentes a la fecha.

### **Evaluación de riesgo**

Consiste en la identificación y el análisis de los riesgos que enfrenta la institución, provenientes tanto de fuentes internas como externas, que son relevantes para la consecución de los objetivos, a partir de lo cual se deben realizar los esfuerzos pertinentes con el fin de determinar cómo se deben administrar dichos riesgos.

### **Estrategia**

Es la determinación de las metas y objetivos de una empresa a largo plazo, las acciones a emprender representadas por un conjunto de programas generales de acción, que llevan implícitos compromisos de énfasis y recursos para poner en práctica una misión básica.

### **Estrategias de Control**

Son el conjunto de acciones ejecutadas por todos los niveles jerárquicos y el personal de la empresa para asegurar el cumplimiento de las operaciones del sistema de control, en forma eficiente, efectiva, actualizada, ágil y oportuna.

### **Indicador**

Es una medida de la condición de un proceso o evento en un momento determinado. Los indicadores en conjunto pueden proporcionar un panorama de la situación real de un proceso determinado.

### **Indicadores de gestión**

Son indicativos que se utilizan para monitorear la gestión, así se asegura que las actividades vayan en el sentido correcto y permiten evaluar los resultados de la misma frente a sus objetivos, metas y responsabilidades.

### **Informe COSO**

Es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control.

**Inventario**

Son bienes tangibles que se tienen para la venta en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización.

**Manejo de Inventario**

Es un proceso clave en la gestión estratégica de la organización en su conjunto, tanto desde el punto de vista de servicio al cliente como en la producción y por ende en los resultados financieros. Permitirá a la empresa prestar un mejor servicio a los clientes, tener un mayor control de inventario de las operaciones, mejorar la efectividad de la administración, y otras ventajas relacionadas con los costos y la calidad de la operación

**Monitoreo**

Contempla las labores cotidianas de vigilancia de la efectividad de los controles en su aplicación, así como verificaciones periódicas, incluida la autoevaluación anual del Sistema de Control.

**Sistema de control interno**

Conjunto de actividades implementadas y ejecutadas dentro de una organización, para brindar seguridad en el logro de sus objetivos:

**Sistema de Información**

Comprenden los sistemas de información y comunicación existentes en la institución, los cuales deben permitir generar, capturar, procesar y transmitir de información relevante sobre las actividades institucionales y los eventos internos y externos que puedan afectar su desempeño positiva o negativamente

**Supervisión**

Involucra las actividades que se realizan para verificar el cumplimiento del funcionamiento del Sistema de Control Interno a lo largo del tiempo, así como para asegurar que los riesgos detectados se atiendan oportunamente.

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

La metodología constituye uno de los aspectos sustanciales en el análisis de la información, conformada en diferentes fases o períodos, cada una de las partes que lo integran nos ayudan a realizar el proceso de obtención, clasificación y organización de los datos necesarios para entender el origen de la problemática en estudio y poder hallar las soluciones a las interrogantes planteadas. En relación a esto, **Balestrini M. (2006)** expone lo siguiente:

En toda investigación científica, se hace necesario, que los hechos estudiados, así como las relaciones que se establecen entre estos, los resultados obtenidos y las evidencias significativas encontradas en relación con el problema investigado, además de los nuevos conocimientos que es posible situar, reúnan las condiciones de fiabilidad, objetividad y validez interna; para lo cual, se requiere delimitar los procedimientos de orden metodológico, a través de los cuales se intenta dar respuestas a las interrogantes objeto de investigación. (pág. 128)

#### **3.1 Tipo de investigación**

La investigación desarrollada se apoyó en un estudio de tipo descriptivo, debido a que los datos recogidos a través de diversas técnicas de recolección de datos, fueron analizados minuciosamente, permitiendo determinar la aplicabilidad de los elementos de control interno en cada una de las etapas del proceso del manejo de los inventarios



en la mencionada empresa, así como, describir la situación real del manejo de inventarios en la empresa Kven, C.A., y en consecuencia, hacer las recomendaciones pertinentes en cuanto a las estrategias que deban ponerse en práctica para optimizar dicho proceso.

La investigación descriptiva es considerada por **Arias, F. (2012)** como: "... la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento". (pág.24).

### **3.2 Diseño de la investigación**

Por cuanto el objetivo de esta investigación fue analizar una situación existente in situ (empresa Kven, CA, Cantaura, municipio Freites, Estado Anzoátegui), durante un periodo específico (julio/diciembre 2019), a fin de ofrecer las alternativas de solución necesarias, la investigación se considerada como un diseño de campo., la cual según **Arias, F. (2012)**: "consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios) sin manipular o controlar variable alguna" (pág. 31).

Este tipo de diseño de acuerdo a los señalamientos emitidos **por Balestrini M. 2006** :

... Permiten establecer una interacción entre los objetivos y la realidad de la situación de campo; observar y recolectar los datos directamente de la realidad, en su situación natural; profundizar en la comprensión de los hallazgos encontrados con la aplicación de los instrumentos; y proporcionarle al investigador una lectura de la realidad objeto de estudio más rica en cuanto al conocimiento de la misma, para plantear hipótesis futuras en otros niveles de investigación. (pág.132)

Es importante resaltar que en una investigación de campo también se hace uso de datos secundarios, específicamente las fuentes bibliográficas, en las cuales se basa teóricamente el estudio. Sin embargo, son los datos primarios recabados a través del diseño de campo, los fundamentales para alcanzar los objetivos propuestos y dar respuesta a la problemática planteada.

### 3.3 Población

Para la realización de la presente investigación se hizo necesario conocer el tamaño de la población: La empresa Kven, CA cuenta con una población integrada por cinco (5) personas, las cuales constituyen la totalidad de su personal.

En este sentido **Balestrini M. (2006)**, define la población como: “un conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos, que presentan características comunes” (pág. 137), concepto con el cual coincide Arias F. (2012, pág. 81)

### 3.4 Muestra

Para **Balestrini M. (2006)**, una muestra es: “... una parte representativa de una población, cuyas características deben reproducirse en ella, lo más exactamente posible” (pág. 143)

Dado que el tamaño de la población objeto de estudio del presente trabajo es finita y pequeña: 05 (cinco) personas, los investigadores se acogen a lo expuesto por **Arias f. (2012)** en torno a este aspecto del proceso investigativo: "Si la población, por el número de unidades que la integran, resulta accesible en su totalidad, no será necesario extraer una muestra. En consecuencia, se podrá investigar u obtener datos de toda la población objetivo". (pág. 84)

### **3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.5.1 Técnicas de recolección de datos.**

Las técnicas de recolección de información ofrecen al investigador las herramientas necesarias para organizar y sistematizar los datos, constituyendo parte importante del proceso investigativo al permitir recoger de primera mano la información que se requiere, mediante el uso de instrumentos adecuados a tales fines.

Para **Hernández, y otros (2014)**, recolectar datos implica una serie de pasos como:

... a) Seleccionar uno o varios métodos o instrumentos disponibles, adaptarlos o desarrollarlos, esto depende del enfoque que tenga el estudio, así como del planteamiento del problema y de los alcances de la investigación, b) aplicar el o los instrumentos y c) preparar las mediciones obtenidas o los datos recolectados para analizarlos correctamente. (pág. 163)

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos que se utilizaron en el desarrollo de esta investigación fueron:

#### **3.5.2 Observación directa**

Esta técnica fue factible de ser aplicada por los investigadores, dado que tuvieron acceso al objeto de estudio, pudiendo visualizar en tiempo real todo el proceso de control interno en el manejo de inventarios que se realizó en la empresa Kven, C.A., ubicada en Cantaura, municipio Freites, Estado Anzoátegui. Para **Arias, F. (2012)** la Observación es una técnica que: "... consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la

naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos" (p.70).

En tanto el instrumento que sirvió de sustento a esta técnica fue una lista de cotejo, que permitió a los investigadores diseñar los aspectos de la investigación susceptibles de ser medidos, en relación a este instrumento **Arias F. (2012)**, argumenta lo siguiente: "Lista de cotejo o de chequeo también denominada lista de control o verificación, es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada. " (pág. 71)

### **3.5.3 Encuesta**

Otra de las técnicas aplicada fue la encuesta, dada la importancia de obtener la mayor veracidad posible al indagar en las personas involucradas, toda la información relacionada al objeto de estudio,

Por esta razón, se consideró al cuestionario, como el instrumento asociado a esta técnica, adecuado para la recopilación de la información, **Arias, F. (2012)**, define este término como: "...la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo en una serie de preguntas."(p.75).

### **3.5.4 Técnicas de Procesamiento y Análisis de los Datos.**

Dada la finalización de las etapas de recolección, codificación y tabulación de los datos, el proceso prosiguió con el análisis e interpretación de los datos, estas etapas de acuerdo a **Rojas Soriano, R (1986)**:

... se encuentran estrechamente ligadas, por lo cual suele confundírseles. El análisis consiste en separar los elementos básicos de la información y examinarlos con el propósito de responder a las distintas cuestiones planteadas en la investigación. La interpretación es el proceso mental mediante el cual se trata de encontrar un

significado más amplio de la información empírica recabada. (Pág. 21)

El análisis e interpretación de los datos se llevó a cabo mediante la aplicación de la estadística descriptiva, la cual, según Hernández, Fernández y Baptista, (2000): "consiste en una distribución de frecuencias donde los datos son ordenadas en sus respectivas categorías, realizando a su vez los cálculos porcentuales de cada uno de ellos, para construir con los mismos los respectivos gráficos." (p. 28). Es decir se describen los datos o puntuaciones obtenidas para cada variable en frecuencia absoluta y relativa.

De igual manera, se utilizó el diagrama de flujo (Flujogramas) para visualizar de manera por menorizada los procedimientos llevados a cabo durante el proceso de manejo de inventarios por la empresa Kven C.A., aspectos fundamentales para el diagnóstico de la situación allí presente.

### **3.5.5 Validez**

Con respecto a la validez del cuestionario para **Arias (2012)**, esta significa: "que las preguntas o ítems deben tener correspondencia directa con los objetivos de la investigación. Es decir, las interrogantes consultarán sólo aquello que se pretende conocer o medir." P.79

En el caso del cuestionario diseñado para la recolección de datos relacionados con la identificación de los elementos de control interno, la validez, se obtuvo a través del Juicio de Expertos, participando para el mismo dos profesores del área de estudio y uno especialista en metodología; quienes luego de evaluar los diferentes ítems determinaron que el instrumento reúne las condiciones para ser aplicado

## **CAPITULO IV**

### **4.1 Aspectos Generales de la Empresa**

La empresa Kven, C.A. se encuentra ubicada en el sector El Libertador, Calle Bello Monte, Municipio Pedro María Freites, Cantaura, estado Anzoátegui. Inició sus actividades en el año 2009 como una alternativa que buscaba ofrecer a los residentes de la zona la posibilidad de adquirir los productos de la dieta diaria en el mismo sector, sin tener que trasladarse a otros lugares; desde entonces, se ha caracterizado por garantizar el mejor servicio a sus clientes y el cumplimiento de sus compromisos ante los proveedores.

La empresa estuvo conformada en sus inicios por Albert Luis Bruce Gómez quien posee el 65% de las acciones y su socia Yumelis Faviola Dominguez Ramires, dueña del 35% de las restantes, hoy en día cuenta con una estructura de cinco (05) personas incluidos ellos), un inventario de mercancía representativo para la empresa, un alto volumen de ventas y una amplia cartera de clientes, perteneciente no solo al sector libertador, cuya población de acuerdo al censo realizado por el Consejo comunal está conformada por 200 familias, sino también presta el servicio de suministro de alimentos a las familias de los sectores adyacentes al lugar, como son los sectores Bello Monte, Andres Bello, Puerto Colon e Inavi, lo cual hace que se requiera de la participación de varias personas para su manejo y control, ofreciendo a sus clientes un servicio personalizado y de calidad.

KVEN, C.A, es una empresa con personalidad jurídica, constituida legalmente ante el registro mercantil tercero del estado Anzoátegui, bajo el número 24 TOMO 99-A de

fecha 19 de octubre de 2009 (ver anexo 1), su actividad económica se describe en la página de información fiscal como una empresa dedicada a la venta al por menor en almacenes no especializados, de surtidos compuestos principalmente de alimentos, bebidas y tabaco. En el Registro de Información fiscal (RIF) está identificada con el N°: J298562803 (**ver anexo 2**), para cumplir legalmente con las atribuciones que le correspondan; además de ser Contribuyente Ordinario del IVA tiene la condición de ser Agente de Retención del mismo.

La actividad económica que realiza la empresa Kven, C.A. la caracteriza de ser una empresa comercial de tipo minorista, **Kotler P. y Keller K. (2009)** definen este tipo de empresas como: “Un minorista o establecimiento al detalle es toda aquella empresa cuyo volumen de ventas procede, principalmente de la venta al menudeo”. (pág. 504)

En el caso de la empresa Kven, C.A. la venta de mercancías se realiza en pequeñas cantidades, desde un único punto, directamente al consumidor para su uso final; a este tipo de venta se le llama venta al por menor, lo cual no es más que una transacción de productos en pequeñas cantidades, entre el vendedor y el comprador, para satisfacer sus necesidades y para su consumo directo.

Es de resaltar que la empresa Kven, C.A. por estar dedicada a la venta al por menor en almacenes no especializados, es catalogada como un establecimiento comercial de tipo tradicional, lo que a juicio de Martínez, Sánchez, Sancho y Vega, (1997) es considerado de la siguiente manera:

El ejercicio del comercio bajo el sistema tradicional se corresponde fundamentalmente con cuestiones de apariencia, es decir se trata de una forma de compra-venta en la que se da una intensa relación entre vendedor y cliente, de forma que éste tiene que demandar su necesidad y es asesorado directamente por el vendedor en el modo de satisfacerla. Esta relación suele producirse en locales de pequeña

dimensión, ubicados en los entornos residenciales de las poblaciones, que están regentados muy directamente por sus propietarios.

Dado que la empresa se encarga de la comercialización de productos tanto perecederos como no perecederos dispone de los siguientes equipos para el manejo y venta de los mismos: nevera, cava, vitrina refrigeradora, estantes, mostrador, pesos y caja registradora, los mismos también forman parte de los activos fijos de la empresa.

### **Objetivo**

Aun cuando la empresa no tiene un objetivo claramente definido en ningún manual, pero al ser una empresa comercial sólida, tácitamente su objetivo es ofrecer un servicio de suministro de alimentos, bebidas y artículos de consumo diario, a la comunidad del sector Libertador y zonas aledañas.

### **Valores**

Igualmente, no posee valores escritos, ni definidos en ningún manual; los mismo los ha demostrado poseer el personal que allí labora, durante el tiempo de funcionamiento, mediante el compromiso con la satisfacción del cliente, buscando satisfacer las necesidades de los mismos, en cuanto a calidad de los productos y la atención que ellos requieren.

Honestidad: en el desarrollo de cada una de las acciones, y en el manejo transparente de todas las actividades.

La empresa KVEN, C.A, aun cuando no presenta una estructura organizacional formalmente definida, posee un personal activo que de acuerdo a las responsabilidades que desempeñan se les puede clasificar según la siguiente tabla:



**Tabla N° 3. Personal de la empresa Kven, CA**

| <b>Personal</b> | <b>Cantidad</b> |
|-----------------|-----------------|
| Gerente         | 1               |
| Administradora  | 1               |
| Contador        | 1               |
| Cajera          | 1               |
| Vendedor        | 1               |
| Total           | 5               |

**Fuente:** Monroy/Alfaro 2019

A los cuales, de igual manera, se les ha delegado informalmente las siguientes responsabilidades según el cargo que desempeñan

El gerente Albert Luis Bruce Gómez, quien también es uno de los dueños de la empresa posee entre sus responsabilidades la toma de decisiones, además, supervisa todas las operaciones que se den dentro de la empresa, desde la contabilidad, las ventas y compras, hasta la limpieza y el mantenimiento general de las instalaciones de la empresa, sin dejar a un lado el servicio y la satisfacción del cliente es la persona responsable de la rentabilidad del negocio.

La administradora, Sra. Yumelis Dominguez, también socia de la empresa, es la persona responsable de la representación legal, además de llevar el control administrativo, junto con el gerente, se encarga también de las compras de mercancías, en base a esto resuelve cuando incrementar los pedidos, controlar la rotación, caducidad de los artículos y llevar un control escrito de los ingresos y egresos de mercancías.

El contador: Su responsabilidad consiste en mantener la información financiera y los registros contables, además de determinar los impuestos y tributos a que haya lugar.

**Cajero:** Tiene responsabilidades en cuanto al manejo de dinero en efectivo, o en cualquier otra forma de pago, que por concepto de las ventas ingresen a caja, Registrar los movimientos de entrada y salida de dinero, realizar arqueos de caja, además de brindar atención al cliente, conjuntamente con el vendedor.

**Vendedor:** es el responsable de despachar los productos a los clientes, tener conocimiento de los precios, organizar los productos en los estantes, mantener limpio y ordenado el establecimiento.

### **Productos y proveedores**

Los principales productos que forman parte del stock de la empresa Kven, CA son productos de primera necesidad para satisfacer las necesidades diarias de sus clientes, dado que durante el periodo en estudio la empresa solo contaba con dos (02) proveedores constantes: Productos Polar y la empresa Pepsi, que aun cuando no tenían ningún contrato formal entre ellos les proveían con regularidad, viéndose en la necesidad de adquirir la mercancía en las comercializadoras de la zona.

### **Empresas Competidoras**

En el sector Libertador se encuentran otros establecimientos comerciales que ofertan los mismos productos de la empresa Kven, C.A. , como lo son: Inv. Samuel y Caleb,C.A. Dist. Yraulis y hermanos, C.A. e Inv. Afica, C.A.

## **4.2. Identificar los elementos del proceso de control interno en el manejo del inventario**

Para identificar los elementos de control interno en el proceso de manejo del inventario de la empresa KVEN, C.A. los investigadores hicieron uso de la técnica de la encuesta, aplicada a los cinco (05) empleados de la empresa KVEN, C.A. a través de un cuestionario conformado por 31 ítems (ver anexo 3). Para la elaboración del

instrumento se tomaron como base los indicadores de control interno señalados en el cuadro de variables, en este caso los componentes establecidos por el informe COSO.

La información obtenida por el cuestionario permitió realizar un análisis de los datos aportados por los encuestados y expresar en forma porcentual el resultado de cada pregunta, pudiendo evaluar de manera objetiva la problemática, haciendo uso para ello de la estadística descriptiva.

En cuanto al análisis del primer componente de control interno establecido por el informe COSO, como lo es el Ambiente de control, la consulta arrojó los resultados reflejados en la siguiente tabla:

### **Ambiente de control**

**Item 1.** ¿Posee la empresa una Estructura Organizativa?

**Tabla N° 4. Estructura Organizativa**

| <b>Alternativas</b> | <b>Frecuencia absoluta</b> | <b>Frecuencia relativa</b> |
|---------------------|----------------------------|----------------------------|
| <b>SI</b>           | 0                          | 0%                         |
| <b>NO</b>           | 5                          | 100%                       |
| <b>Total</b>        | 5                          | 100%                       |

**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

**Gráfico N° 1. Conocimiento de Estructura organizativa**



**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

El grafico indica que el 100 % de los trabajadores señalaron que en la empresa Kven, CA no existe ninguna estructura organizativa.

**Ítem 2.** ¿Están los empleados comprometidos con la integridad y los valores éticos?

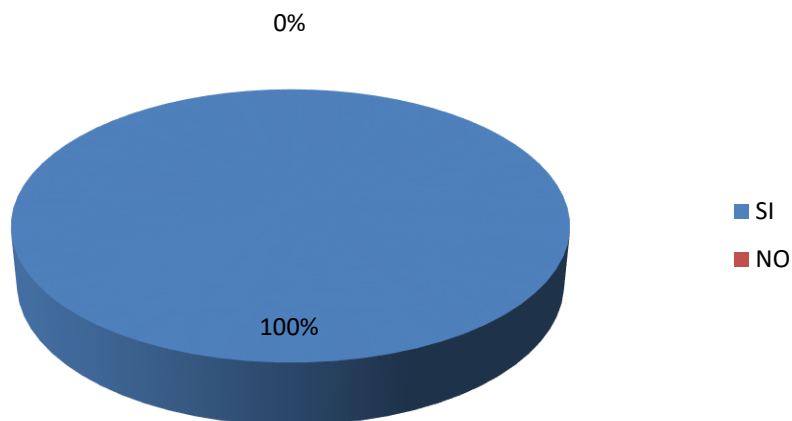
**Tabla N° 5. Compromiso con la integridad y los valores éticos**

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa% |
|--------------|---------------------|----------------------|
| SI           | 5                   | 100                  |
| NO           | 0                   | 0                    |
| <b>Total</b> | <b>5</b>            | <b>100%</b>          |

**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

**Gráfico N° 2. Compromiso con la integridad y los valores éticos**

**Compromiso con la integridad y los valores éticos**



**Fuente:** Fuente: Monroy/Alfaro (2019)

El 100% de los trabajadores afirmaron estar comprometidos con la integridad y los valores éticos de la empresa.

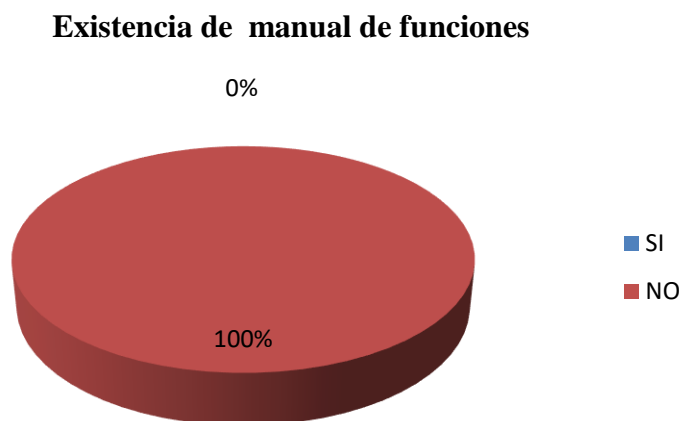
**Ítem 3.** ¿Existe en la empresa un manual de funciones?

**Tabla N° 6. Existencia de un manual de funciones**

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa |
|--------------|---------------------|---------------------|
| SI           | 0                   | 0%                  |
| NO           | 5                   | 100%                |
| <b>Total</b> | <b>5</b>            | <b>100%</b>         |

**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

**Gráfico N° 3. Existencia de manual de funciones**



**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

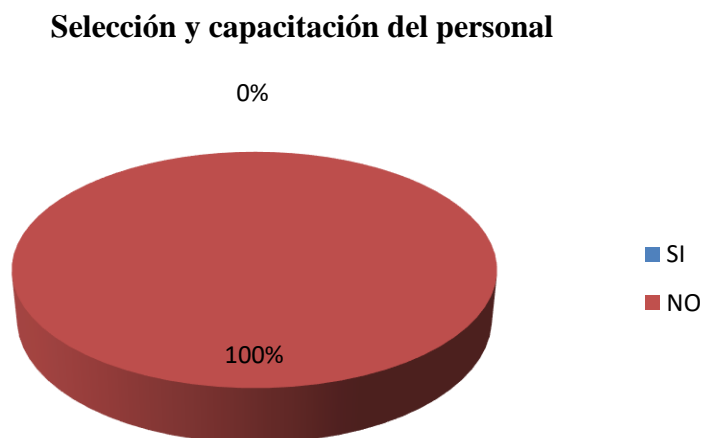
El 100% de los encuestados señaló que en la empresa Kven CA no se cuenta con un manual o instructivo donde se describan las funciones que comprenden el puesto de trabajo que desempeña cada empleado

**Ítem 4** ¿El personal contratado fue debidamente seleccionado y capacitado para la labor que desempeña?

**Tabla N° 7. Selección y capacitación del personal**

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa% |
|--------------|---------------------|----------------------|
| SI           | 0                   | 0                    |
| NO           | 5                   | 100                  |
| <b>Total</b> | <b>5</b>            | <b>100%</b>          |

**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

**Gráfico N° 4. Selección y capacitación del personal**

**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

El 100 % del personal señaló no haber sido seleccionado ni capacitado para la labor que desempeña.

**Item 5.** ¿Se les informa a los trabajadores de la empresa Kven, CA sobre sus responsabilidades y lo que se espera de ellos?

**Tabla N° 8. Información a los trabajadores sobre sus responsabilidades**

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa% |
|--------------|---------------------|----------------------|
| SI           | 5                   | 100                  |
| NO           | 0                   | 0                    |
| <b>Total</b> | <b>5</b>            | <b>100%</b>          |

**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

**Gráfico N° 5. Información a los trabajadores sobre sus responsabilidades**

**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

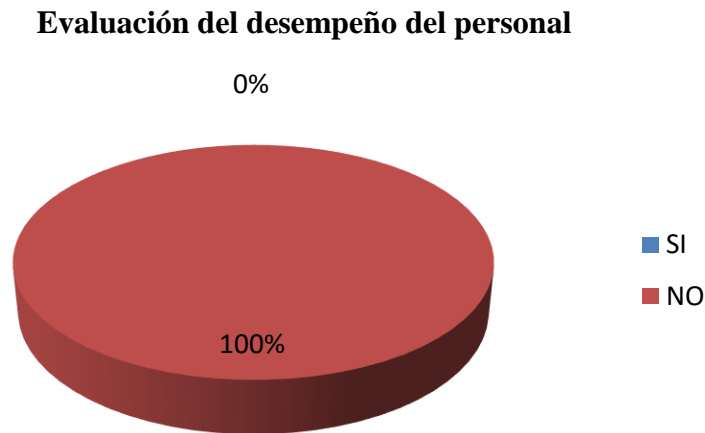
De acuerdo a los datos mostrados en el gráfico al 100% de los trabajadores de la empresa Kven, CA se les informó sobre sus responsabilidades y lo que se esperaba de ellos

**Ítem 6.** ¿Se evalúa en la empresa Kven, CA el desempeño del personal?

**Tabla N° 9. Evaluación del desempeño del personal**

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa |
|--------------|---------------------|---------------------|
| SI           | 0                   | 0%                  |
| NO           | 5                   | 100                 |
| <b>Total</b> | <b>5</b>            | <b>100%</b>         |

Fuente: Monroy/Alfaro (2019)

**Gráfico N° 6. Evaluación del desempeño del personal**

Fuente: Monroy/Alfaro (2019)

El 100% de los trabajadores de la empresa Kven, CA encuestados señaló que no se les evalúa su desempeño.

Es importante resaltar en torno a este componente la necesidad que tiene la empresa Kven, C.A. dada la carencia de una estructura organizativa que atienda el cumplimiento de su misión y objetivos; de velar por que se mantenga la integridad y valores éticos de su personal; ello es responsabilidad de la dirección de la misma, así como lo es el delimitar las funciones y responsabilidades de cada trabajador, ya que



aun cuando tienen conocimiento de las mismas de una manera informal, mediante instrucciones verbales carecen en la empresa de un instrumento físico en el cual éstas se les especifiquen y se les comprometa al cumplimiento de las mismas de una manera formal..

El hecho de que el personal que labora en la empresa Kven, CA no haya sido seleccionado siguiendo el perfil que se requiere para desempeñar las funciones inherentes a cada cargo existente, no es impedimento para que reciban capacitación, beneficio del cual no gozan y al cual todo trabajador tiene derecho, tanto para su mejoramiento persona como laboral. Esta carencia redundaría en los resultados de su desempeño, en caso de que este fuese evaluado (en la empresa Kven, CA, no se realizan evaluaciones de desempeño), ya que cuando se le asigna a un empleado una función, él es responsable de tareas específicas que puedan ser medidas y evaluadas de acuerdo a parámetros de responsabilidad en el desempeño del mismo; as empresas deben mantener registros contables completos y precisos, el mejor método para garantizar dichos registros contables es contratar y capacitar a personas competentes y honestas, a quienes periódicamente se debe evaluar su desempeño, para asegurarse de que este siga las políticas de la empresa.

### **Evaluación de riesgo**

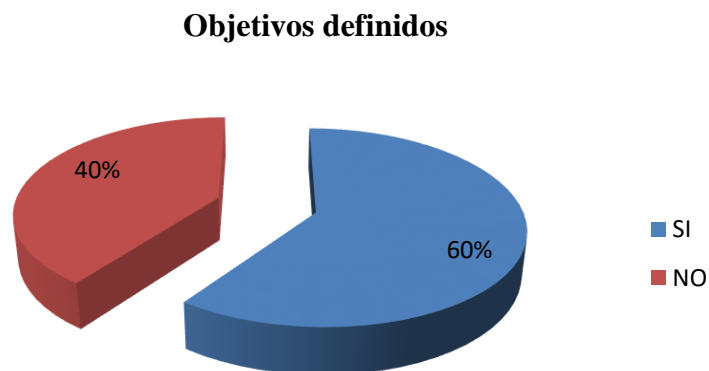
Para el análisis del segundo componente de control interno establecido por el informe COSO, como lo es la Evaluación de riesgos, los resultados son los siguientes:

**Ítem 7** ¿Posee la empresa Kven, C.A. sus objetivos claramente definidos?

**Tabla N° 10. Objetivos definidos**

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa% |
|--------------|---------------------|----------------------|
| SI           | 3                   | 60                   |
| NO           | 2                   | 40                   |
| <b>Total</b> | <b>5</b>            | <b>100%</b>          |

Fuente: Monroy/Alfaro (2019)

**Gráfico N° 7. Objetivos definidos**

Fuente: Monroy/Alfaro (2019)

Como se puede observar en el gráfico El 60% de los trabajadores respondió afirmativamente sobre la existencia de objetivos definidos en la empresa, mientras que el 40 % restante contestó lo contrario

**Ítem 8. ¿Tiene la empresa identificados los riesgos inherentes al proceso de manejo de inventarios?**

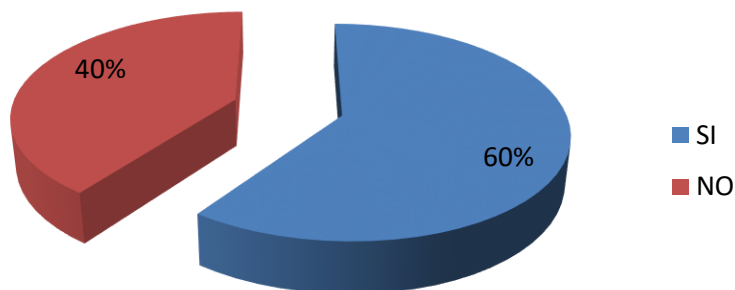
**Tabla N° 11. Identificación de riesgos**

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa% |
|--------------|---------------------|----------------------|
| SI           | 3                   | 60                   |
| NO           | 2                   | 40                   |
| <b>Total</b> | <b>5</b>            | <b>100%</b>          |

Fuente: Monroy/Alfaro (2019)

**Gráfico N° 8. Identificación de riesgos**

### Identificación de riesgos



Fuente: Monroy/Alfaro (2019)

Según lo reflejado en los datos aportados, el 60% de los trabajadores consideró que la empresa identifica los riesgos inherentes al proceso de manejo de inventarios, mientras que el 40 % negó tal consideración.

**Ítem 9** ¿Dispone la empresa Kven, Ca de procedimientos que permitan desarrollar respuestas oportunas ante los riesgos identificados?

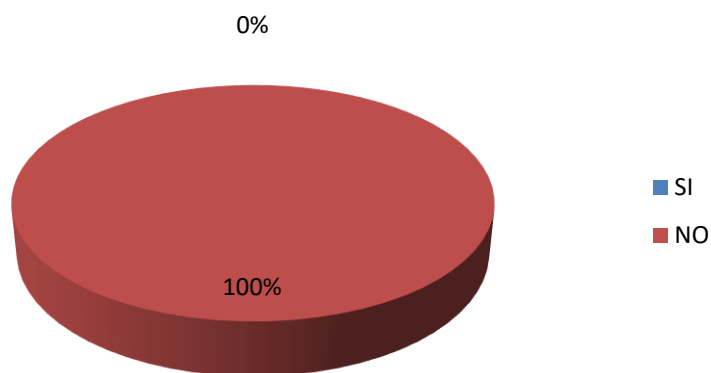
**Tabla N° 12. Procedimientos de respuesta ante los riesgos**

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa% |
|--------------|---------------------|----------------------|
| SI           | 0                   | 0                    |
| NO           | 5                   | 100                  |
| Total        | 5                   | 100%                 |

Fuente: Monroy/Alfaro (2019)

**Gráfico N° 9. Procedimientos de respuesta ante los riesgos**

**Procedimientos de respuesta ante los riesgos**



Fuente: Monroy/Alfaro (2019)

El 100% del personal negó la disponibilidad de procedimientos que permitan desarrollar respuestas oportunas ante los riesgos identificados en la empresa.

**Ítem 10: ¿Cumple la empresa Kven, CA con las leyes y normas que regulan la materia de inventarios?**

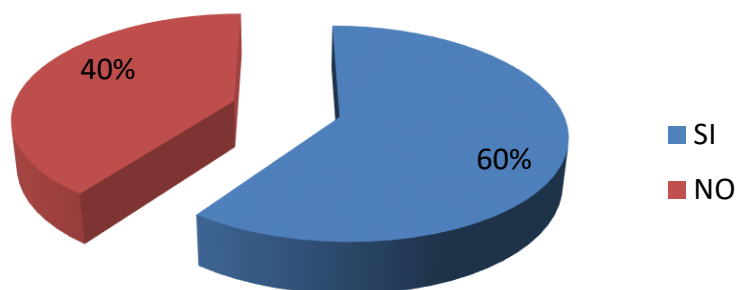
**Tabla N° 13. Cumplimiento de leyes y normas**

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa |
|--------------|---------------------|---------------------|
| <b>SI</b>    | 3                   | 60                  |
| <b>NO</b>    | 2                   | 40                  |
| <b>Total</b> | <b>5</b>            | <b>100%</b>         |

**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

**Gráfico N° 10. Cumplimiento de leyes y normas**

**Cumplimiento de leyes y normas**



**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

El resultado indica que el 60% de las personas consultadas afirmó que en la empresa Kven,Ca se cumple con las leyes y normas que regulan la materia de inventarios , en tanto un 40% del personal lo negó.

**Item 11:** ¿Se realizan tomas físicas de inventario y se concilian con los registros contables?

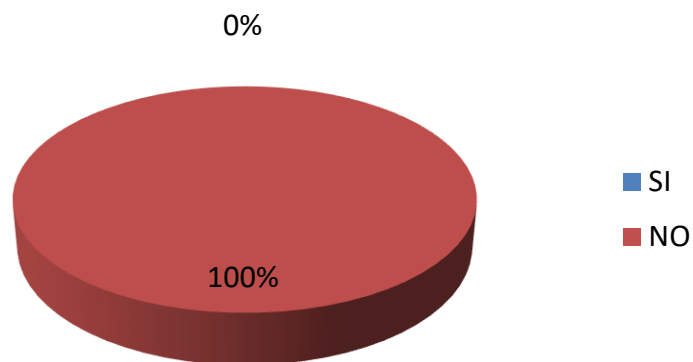
**Tabla N° 14. Realización de toma física y conciliaciones**

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa |
|--------------|---------------------|---------------------|
| SI           | 0                   | 0                   |
| NO           | 5                   | 100                 |
| <b>Total</b> | <b>5</b>            | <b>100%</b>         |

**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

**Gráfico N° 11. Realización de toma física y conciliaciones**

**Realización de tomas físicas y conciliaciones**



**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

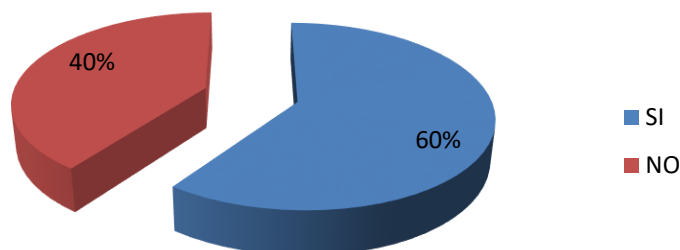
El 100 % de los encuestados señalaron que no se realizan tomas físicas, por ende, no se concilian con los registros contables, lo cual ha incidido en el desconocimiento de las cantidades exactas del inventario que se posee, debe existir exactitud entre lo físico y lo teórico, para eliminar diferencias monetarias que afecten los resultados de la empresa

**Item 12:** ¿La información que se obtiene del manejo contable de los inventarios es analizada oportunamente?

**Tabla N° 15. Análisis oportuno de la información del manejo contable**

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa |
|--------------|---------------------|---------------------|
| SI           | 3                   | 60                  |
| NO           | 2                   | 40                  |
| <b>Total</b> | <b>5</b>            | <b>100%</b>         |

Fuente: Monroy/Alfaro (2019)

**Gráfico N° 12. Análisis de la información del manejo contable****Análisis de la información del manejo contable**

Fuente: Monroy/Alfaro (2019)

Un 60% de los trabajadores de la empresa Kven, C.A. señalaron que se analiza oportunamente la información sobre el manejo contable de los inventarios, en tanto que existe controversia con el 40% restante quienes respondieron lo contrario.

Al no estar claramente definidos los objetivos de la empresa entre el personal, esta se ve expuesta al hecho de no poder identificar los riesgos que puedan afectar el desarrollo de sus procesos, en un momento determinado; en el caso del proceso del manejo de inventarios son muchos los factores tanto internos como externos, que pueden tener incidencia significativa en el mismo; más aún si no se cuenta dentro de la

misma con los procedimientos que permitan desarrollar respuestas oportunas ante los riesgos identificados.

La falta de definición de los objetivos de la empresa, entre los cuales deben estar incluidos no solo los objetivos estratégicos, operacionales, y financieros sino también los de cumplimiento, afecta la responsabilidad que tiene la empresa con el cumplimiento de las leyes y normas, al no llevar a efectos algunas acciones y procesos que están debidamente regulados en la normativa que rige la materia de inventarios en nuestro país, como lo es la veracidad de los resultados financieros, los cuales se ven afectados, al no contar con políticas establecidas para la toma física de inventario, así como para hacer las conciliaciones con los registros contables de la empresa. Todo ello incide en el conocimiento de las cantidades exactas del inventario, que por ende, también se ven afectadas, por cuanto debe existir exactitud entre lo físico y lo teórico, para eliminar diferencias que causen desviaciones en los resultados.

Tal disparidad entre lo físico y lo teórico impide que la información producto del manejo contable de los inventarios sea analizada oportunamente, tal como lo expresaron parte de los encuestados.

### **Actividades de control**

El tercer componente del informe COSO, sujeto al análisis por parte de los investigadores son las actividades de control:

**Item 13:** ¿Posee la empresa Kven, CA un manual que regulen los procedimientos de: compras, recepción, facturación, almacenaje y venta de mercancía?



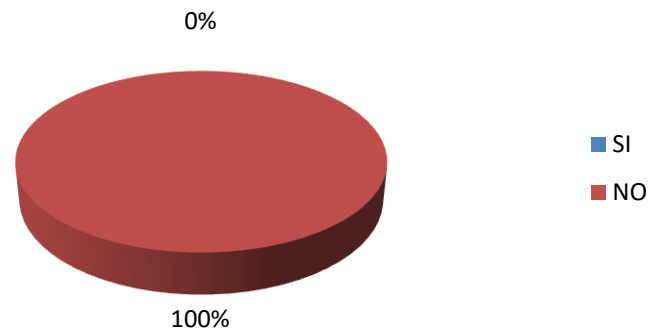
**Tabla N° 16. Manual de procedimientos para compras, recepción, facturación, almacenaje y venta de mercancías**

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa |
|--------------|---------------------|---------------------|
| SI           | 0                   | 0                   |
| NO           | 5                   | 100                 |
| <b>Total</b> | <b>5</b>            | <b>100%</b>         |

**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

**Gráfico N° 13. Manual de procedimientos para compras, recepción, facturación, almacenaje y venta de mercancías.**

**Manual de procedimientos para compras, recepción, facturación, almacenaje y venta de mercancías**



**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

El 100% de los encuestados coincidió en sus respuestas al señalar que en la empresa Kven CA no existe ningún Manual de procedimientos para compras, recepción, facturación, almacenaje y venta de mercancías.

**Item 14:** ¿Todas las transacciones y hechos significativos, que se llevan a efecto en el proceso de manejo de inventarios están claramente documentados, y disponible para su verificación?

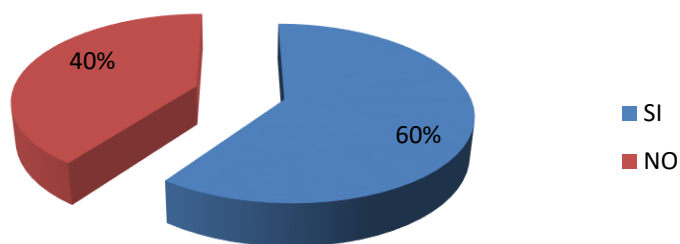
**Tabla N° 17. Transacciones y hechos significativos documentados y disponibles para su verificación**

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa |
|--------------|---------------------|---------------------|
| SI           | 3                   | 60                  |
| NO           | 2                   | 40                  |
| <b>Total</b> | <b>5</b>            | <b>100%</b>         |

**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

**Gráfico N° 14. Transacciones y hechos significativos documentados y disponibles para su verificación**

**Transacciones y hechos significativos documentados, y disponibles para su verificación**



**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

En el gráfico se puede observar que un 60% de las respuestas son afirmativas e indican que en la empresa Kven, CA las transacciones y hechos significativos están debidamente documentados y disponible para su verificación, mientras que el otro 40% respondió de forma negativa.

**Item 15:** ¿Posee la empresa registros adecuados de todos los costes que implica la gestión y posesión de los inventarios?

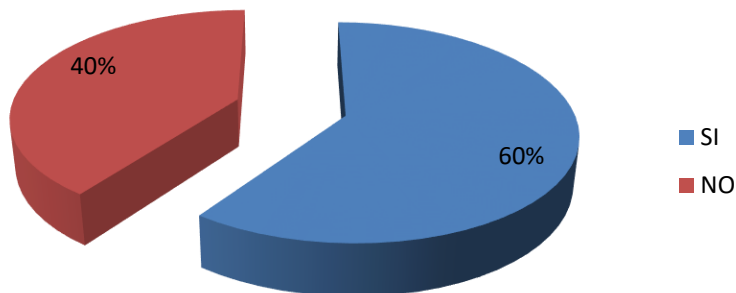
**Tabla N° 18. Registro de todos los costes de los inventarios**

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa |
|--------------|---------------------|---------------------|
| SI           | 3                   | 60                  |
| NO           | 2                   | 40                  |
| <b>Total</b> | <b>5</b>            | <b>100%</b>         |

**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

**Gráfico N° 15. Registro de costes de los inventarios**

**Registro de costes de los inventarios**



**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

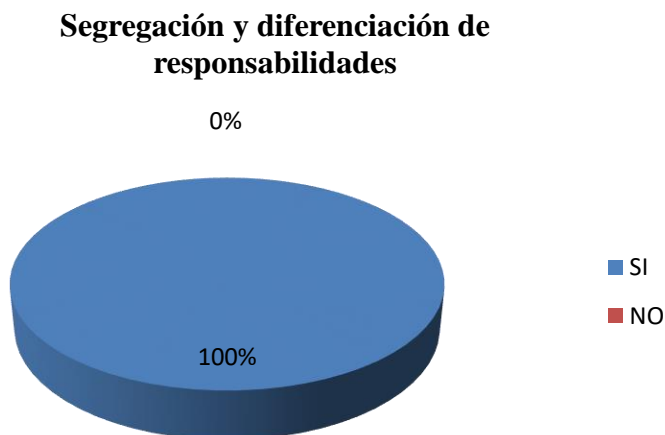
De acuerdo a lo observado el 60% de las respuestas indican que el personal de la empresa Kven,CA consideró que se lleva registro de todos los costes de los inventarios, mientras que un 40% señala lo contrario,.

**Item 16.** ¿Están debidamente segregadas y diferenciadas las responsabilidades de autorizar, ejecutar, registrar y comprobar una transacción?

**Tabla N° 19. Segregación y diferenciación de responsabilidades**

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa% |
|--------------|---------------------|----------------------|
| SI           | 5                   | 100                  |
| NO           | 0                   | 0                    |
| <b>Total</b> | <b>5</b>            | <b>100%</b>          |

**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

**Gráfico N° 16. Segregación y diferenciación de responsabilidades**

**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

Es de notarse que el 100% de los encuestados respondió que en la empresa Kven, CA las responsabilidades de autorizar, ejecutar, registrar y comprobar una transacción están debidamente segregadas y diferenciadas.

**Ítem 17.** ¿Posee la empresa política para el manejo de mercancía obsoleta o deteriorada?

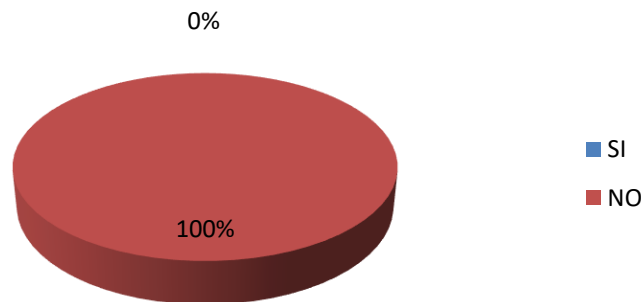
**Tabla N° 20. Políticas para el manejo de mercancía obsoleta o deteriorada**

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa |
|--------------|---------------------|---------------------|
| SI           | 0                   | 0%                  |
| NO           | 5                   | 100                 |
| <b>Total</b> | <b>5</b>            | <b>100%</b>         |

**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

**Gráfico N° 17. Políticas para el manejo de mercancía obsoleta o deteriorada**

**Políticas para el manejo de mercancía obsoleta o deteriorada**



**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

El 100% de los trabajadores encuestados respondió negativamente sobre la existencia de Políticas para el manejo de mercancía obsoleta o deteriorada en la empresa Kven, CA

**Ítem 18.** ¿Existe un adecuado registro de toda la mercancía que existe en la empresa?

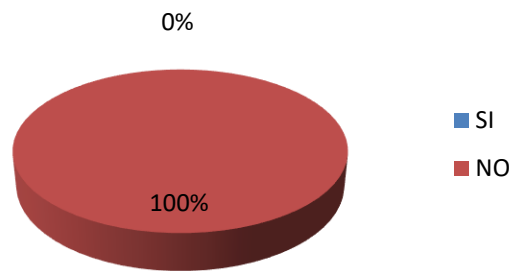
**Tabla N° 21. Existencia de registro de mercancía**

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa |
|--------------|---------------------|---------------------|
| SI           | 0                   | 0%                  |
| NO           | 5                   | 100                 |
| <b>Total</b> | <b>5</b>            | <b>100%</b>         |

**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

**Gráfico N° 18. Existencia de registro de mercancía**

### Existencia de registro de mercancía



**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

El gráfico indica que para el 100% de los trabajadores en la empresa Kven, CA no existe un adecuado registro de toda su mercancía.

Al considerar los resultados encontrados con respecto al componente de las actividades de control en la empresa Kven, CA, y en atención a que lo que se busca a través de la aplicación de las mismas es disminuir los riesgos y errores que se presentan durante el manejo de inventarios, se pudo determinar que al no estar definidos, ni regulados los procedimientos de: compras, recepción, facturación, almacenaje y venta de mercancía, por no existir un manual de procedimientos, se ven afectadas las transacciones y demás hechos significativos relacionados con estas actividades, ya que hay limitaciones en cuanto a la documentación necesaria para una correcta verificación de estos; como lo es la falta de registros adecuados de todos los costes que implica la gestión y posesión de los inventarios.

Estas debilidades ocurren aun cuando los empleados encargados de autorizar, ejecutar, registrar y comprobar una transacción conocen de manera verbal sus responsabilidades y estas están debidamente segregadas y diferenciadas Constatándose además, que no se cuenta con políticas para el manejo de mercancía obsoleta o deteriorada y se carece de un adecuado registro de toda la mercancía que existe en la empresa

### Información comunicación

El análisis del cuarto componente del informe COSO arrojó los siguientes resultados.

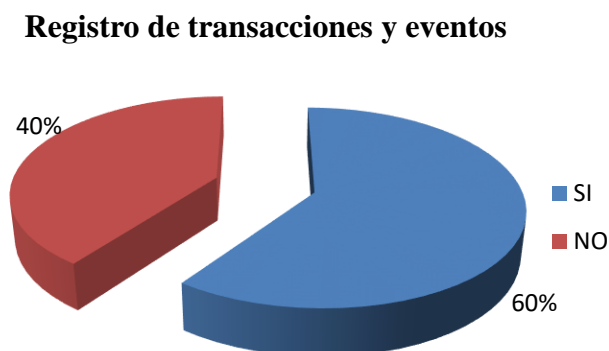
**Item 19.** ¿Se registran las transacciones y eventos relacionados con el proceso de manejo de inventarios a medida que ocurren?

**Tabla N° 22. Registro de transacciones y eventos**

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa |
|--------------|---------------------|---------------------|
| SI           | 3                   | 60%                 |
| NO           | 2                   | 40                  |
| <b>Total</b> | <b>5</b>            | <b>100%</b>         |

Fuente: Monroy/Alfaro (2019)

**Gráfico N° 19. Registro de transacciones y eventos**



Fuente: Monroy/Alfaro (2019)

Según lo visualizado mediante el gráfico el 60% de los trabajadores respondió que si se registran las transacciones y eventos a medida que ocurren; mientras que para un 40 % estos registros .no ocurren.

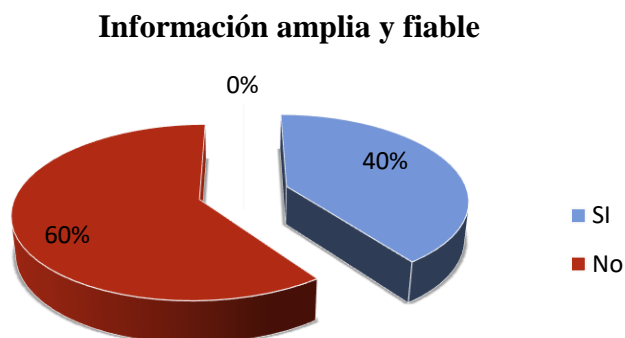
**Item 20:** ¿Las áreas implicadas en el proceso de manejo de inventarios, reciben toda la información que necesitan, de forma amplia y fiable?

**Tabla N° 23. Información amplia y fiable**

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa |
|--------------|---------------------|---------------------|
| SI           | 2                   | 40%                 |
| NO           | 3                   | 60                  |
| <b>Total</b> | <b>5</b>            | <b>100%</b>         |

**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

**Gráfico N° 20. Información amplia y fiable**



**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

Como se puede observar en el gráfico el 40% de los trabajadores afirmó que las áreas implicadas en el proceso de manejo de inventarios, recibe toda la información que necesitan, de forma amplia y fiable, mientras que el 60%, consideró que no reciben esa información.



**Item 21** ¿Se comunica al personal las normas y procedimientos existentes en relación al manejo y control de inventarios, para que cumplan con sus responsabilidades?

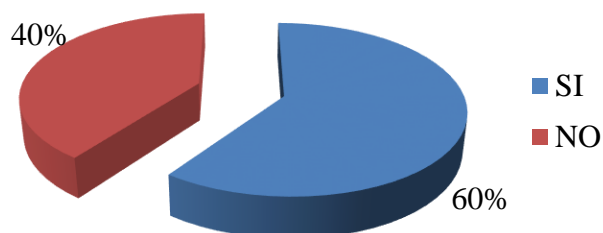
**Tabla N° 24. Normas y procedimientos existentes para el cumplimiento de responsabilidades**

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa |
|--------------|---------------------|---------------------|
| SI           | 3                   | 60%                 |
| NO           | 2                   | 40                  |
| <b>Total</b> | <b>5</b>            | <b>100%</b>         |

**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

**Gráfico N° 21. Normas y procedimientos existentes para el cumplimiento de responsabilidades**

**Normas y procedimientos existentes para el cumplimiento de responsabilidades**



**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

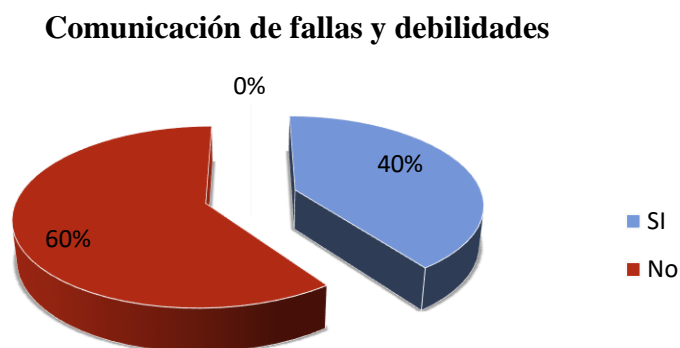
El 60% de los encuestados respondió afirmativamente que en la empresa Kven, CA se comunica al personal las normas y procedimientos existentes en relación al manejo y control de inventarios, en contraposición a un 40% que respondió negativamente.

**Item 22:** ¿Se comunican de manera oportuna las fallas y debilidades en el proceso de manejo de inventario?

**Tabla N° 25. Comunicación de fallas y debilidades**

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa |
|--------------|---------------------|---------------------|
| SI           | 2                   | 40%                 |
| NO           | 3                   | 60                  |
| <b>Total</b> | <b>5</b>            | <b>100%</b>         |

**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

**Gráfico N° 22. Comunicación de fallas y debilidades**

**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

El 40% de los trabajadores afirmó que en el proceso de manejo de inventario se comunican de manera oportuna las fallas y debilidades detectadas mientras que el 60% consideró que esta comunicación no se da.

**Ítem 23.** ¿La información asociada a las compras está integrada en un sistema único de información?

**Tabla N° 26. Sistema único de información**

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa |
|--------------|---------------------|---------------------|
| SI           | 0                   | 0%                  |
| NO           | 5                   | 100                 |
| <b>Total</b> | <b>5</b>            | <b>100%</b>         |

Fuente: Monroy/Alfaro (2019)

**Gráfico N° 23. Sistema único de información**

Fuente: Monroy/Alfaro (2019)

La respuesta del 100% de los trabajadores de la empresa Kven, CA indica que en la misma la información asociada a las compras no está integrada a ningún sistema de información.

**Ítem 24.** ¿En la empresa Kven, CA existe algún tipo de canal para la presentación de quejas o sugerencias?

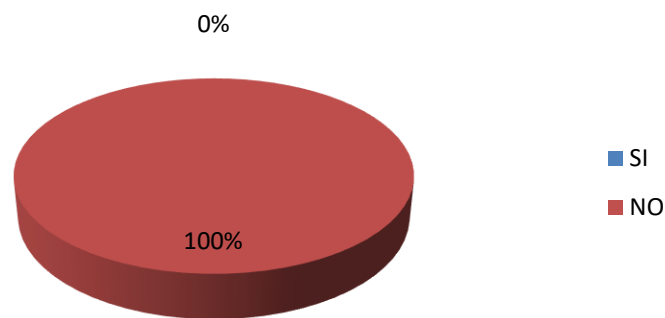
**Tablas N° 27. Canal para la presentación de quejas o sugerencias**

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa |
|--------------|---------------------|---------------------|
| SI           | 0                   | 0%                  |
| NO           | 5                   | 100                 |
| <b>Total</b> | <b>5</b>            | <b>100%</b>         |

**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

**Gráfico N° 24. Canal para la presentación de quejas o sugerencias**

**Canal para la presentación de quejas o sugerencias**



**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

El 100% de los trabajadores de la empresa Kven, CA señalaron que en la misma no existe ningún tipo de canal para la presentación de quejas o sugerencias.

Al no estar de acuerdo la totalidad de los empleados de la empresa Kven,Ca en cuanto a que las transacciones y eventos relacionados con el proceso de manejo de inventarios se registren o no a medida que ocurren, demuestra debilidades en el flujo de la información, ya que por ser reducida la cantidad de los mismos, todos deben manejar la misma línea de información, indicando esto además, que no todas las áreas manejan la información de manera amplia y fiable; lo que en consecuencia causa que por falta de esa comunicación existan fallas en el cumplimiento de sus

responsabilidades al no existir en la empresa normas , ni procedimientos que establezcan pautas sobre la información y la comunicación y la regulen, lo que redundo a su vez en que los riesgos que puedan afectar el manejo de inventarios tampoco se reporten de manera oportuna a los niveles gerenciales , para que tomen decisiones al respecto.

Todo lo anterior es un indicativo d que en la empresa Kven, Ca se carece de un sistema de información que no solo esté asociado a las compras, sino a todas las áreas de la empresa, que permita a través de diferentes canales de comunicación, un flujo de información permanente, incluyendo un canal para la presentación de quejas, sugerencias.

### **Supervisión/monitoreo**

Con respecto al quinto componente del informe COSO sujeto al análisis, los resultados fueron los siguientes:

**Ítem 25:** ¿Se monitorea la ejecución de las actividades y el cumplimiento de las funciones del personal?

**Tabla N° 28. Monitoreo de ejecución de actividades y cumplimiento de funciones del personal**

| <b>Alternativas</b> | <b>Frecuencia absoluta</b> | <b>Frecuencia relativa%</b> |
|---------------------|----------------------------|-----------------------------|
| <b>SI</b>           | <b>5</b>                   | <b>100</b>                  |
| <b>NO</b>           | <b>0</b>                   | <b>0</b>                    |
| <b>Total</b>        | <b>5</b>                   | <b>100%</b>                 |

**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

**Gráfico N°25. Monitoreo de ejecución de actividades y cumplimiento de funciones del personal**

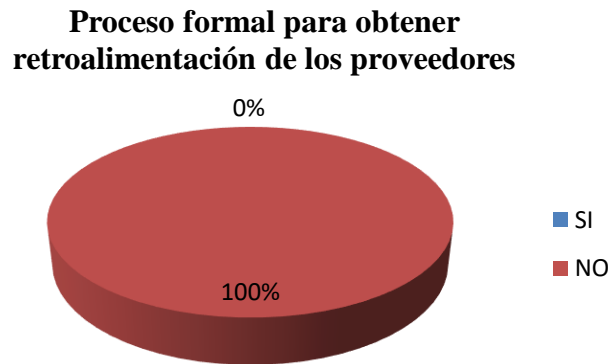


**Tabla N° 29. Proceso formal para obtener retroalimentación de los proveedores**

| <b>Alternativas</b> | <b>Frecuencia absoluta</b> | <b>Frecuencia relativa</b> |
|---------------------|----------------------------|----------------------------|
| <b>SI</b>           | <b>0</b>                   | <b>0%</b>                  |
| <b>NO</b>           | <b>5</b>                   | <b>100%</b>                |
| <b>Total</b>        | <b>5</b>                   | <b>100%</b>                |

**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

**Gráfico N° 26. Proceso formal para obtener retroalimentación de los proveedores**



**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

De acuerdo al resultado de los datos el 100 % de los trabajadores respondió negativamente, señalando que en la empresa no se tiene establecido ningún proceso formal relacionado con las compras, para obtener retroalimentación de los proveedores.

**Item 27 ¿Se realizan actividades administrativas para monitorear la recepción de la mercancía?**

**Tabla N° 30. Actividades administrativas para monitorear la recepción de la mercancía.**

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa |
|--------------|---------------------|---------------------|
| SI           | 3                   | 60%                 |
| NO           | 2                   | 40                  |
| <b>Total</b> | <b>5</b>            | <b>100%</b>         |

**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

**Gráfico N° 27. Actividades administrativas para monitorear la recepción de la mercancía.**



**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

De acuerdo a lo reflejado en el gráfico un 60% de los trabajadores señaló que en la empresa se realizan actividades administrativas tendientes a monitorear la recepción de la mercancía. En tanto un 40% considera que estas actividades no se realizan.

**Ítem 28: ¿La empresa aplica mecanismos de control administrativos para resguardar y vigilar la mercancía?**

**Tabla N° 31. Mecanismos de control administrativos para resguardo y vigilancia de mercancía**

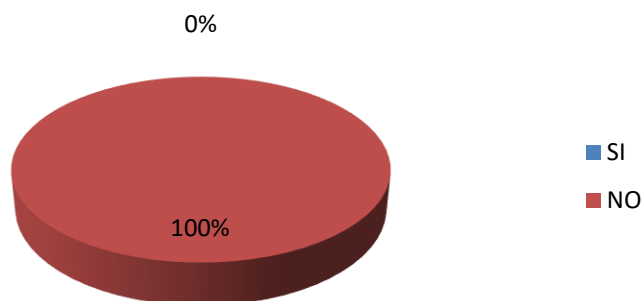
| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa |
|--------------|---------------------|---------------------|
| SI           | 0                   | 0%                  |
| NO           | 5                   | 100%                |
| <b>Total</b> | <b>5</b>            | <b>100%</b>         |

**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)



**Gráfico N° 28. Mecanismos de control administrativos para resguardo y vigilancia de mercancía**

**Mecanismos de control administrativos para resguardo y vigilancia de mercancía**



**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

Para el 100 % de los trabajadores de la empresa Kven, CA en la misma no se aplican ninguno de los mecanismos de control administrativos, que contribuyan al resguardo y vigilancia de la mercancía.

**Ítem 29: ¿Tiene la empresa Kven, C.A. procedimientos establecidos para determinar los inventarios faltantes o en exceso con poca rotación?**

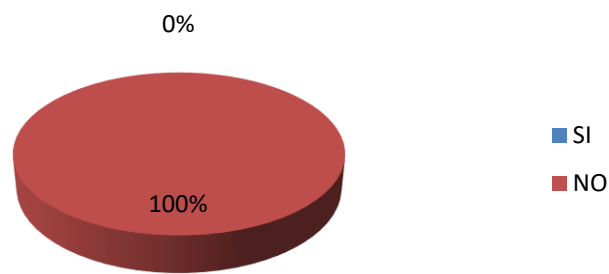
**Tabla N° 32. Procedimientos para determinar inventarios faltantes o en exceso con poca rotación**

| <b>Alternativas</b> | <b>Frecuencia absoluta</b> | <b>Frecuencia relativa</b> |
|---------------------|----------------------------|----------------------------|
| <b>SI</b>           | <b>0</b>                   | <b>0%</b>                  |
| <b>NO</b>           | <b>5</b>                   | <b>100%</b>                |
| <b>Total</b>        | <b>5</b>                   | <b>100%</b>                |

**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

**Gráfico N° 29. Procedimientos para determinar inventarios faltantes o en exceso con poca rotación**

**Procedimientos para determinar inventarios faltantes o en exceso con poca rotación**



**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

La totalidad de los encuestados respondió que en la empresa Kven, CA, no existe ningún procedimiento establecido para determinar los inventarios faltantes, en exceso o con poca rotación

**Item 30. ¿Se corroboran los saldos contables por lo menos una vez al año?**

**Tabla N° 33. Corroboración de los saldos contables**

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa |
|--------------|---------------------|---------------------|
| SI           | 3                   | 60%                 |
| NO           | 2                   | 40                  |
| <b>Total</b> | <b>5</b>            | <b>100%</b>         |

**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

**Gráfico N° 30. Corroboración de los saldos contables**

**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

El 60% de los trabajadores respondió que, si se corroboran los saldos contables por lo menos una vez al año, mientras que el 40 % restante negó tal procedimiento.

**Ítem 31 ¿Se aplican los criterios y métodos necesarios para asegurarse de la operación eficaz y el control de los procesos de inventario?**

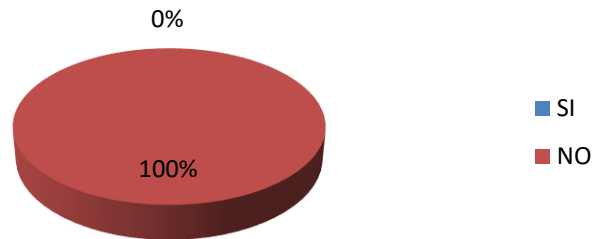
**Tabla N° 34. Aplicación de criterios y métodos para asegura una operación eficaz y el control de los procesos de inventario**

| Alternativas | Frecuencia absoluta | Frecuencia relativa |
|--------------|---------------------|---------------------|
| SI           | 0                   | 0%                  |
| NO           | 5                   | 100%                |
| <b>Total</b> | <b>5</b>            | <b>100%</b>         |

**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

**Gráfico N° 31. Aplicación de criterios y métodos para asegura una operación eficaz y el control de los procesos de inventario**

**Aplicación de criterios y métodos para asegura una operación eficaz y el control de los procesos de inventario**



**Fuente:** Monroy/Alfaro (2019)

El 100 % de los encuestados contestaron que en la empresa Kven, CA, no se aplican ni criterios, ni métodos que aseguren una operación eficaz y el control de los procesos de inventario

De acuerdo a los resultados de los datos aportados por el personal, para identificar el cumplimiento del componente Supervisión/monitoreo en la empresa Kven,Ca, se puede deducir que aun cuando en la misma se realiza el monitoreo durante la ejecución de las actividades y el cumplimiento de las funciones del personal, esto no garantiza su cumplimiento real como mecanismo de control interno, actuando más como mecanismo de fiscalización que de control de riesgo como tal.

En relación a uno de los elementos fundamentales para el manejo efectivo de los inventarios, como son los proveedores, la empresa no tiene establecido ningún proceso formal para obtener retroalimentación de ellos; en relación con las compras, medianamente se realizan algunas actividades administrativas para monitorear la recepción de la mercancía, para lo cual solo hacen uso de la factura emitida por el proveedor al momento de recibirla, no existiendo ningún mecanismos de control

administrativos para su resguardo y vigilancia Este tipo de debilidades se presentó también para determinar los inventarios faltantes, en exceso o con poca rotación, poniendo en evidencia la falta de procedimientos establecidos para este tipo de inventarios.

No todos los empleados consultados coincidieron en la opinión sobre los saldos contables, en cuando a ser corroborados por lo menos una vez al año, lo que generó dudas sobre la veracidad de la información contable aportada para este estudio. Dudas que se acentúan al no aplicarse ni los criterios, ni los métodos necesarios para asegurar que en la empresa Kven, CA se realice de manera eficaz, clara y transparente el manejo de inventario, debido a la carencia o desconocimientos de la supervisión y el monitoreo como parte fundamental en los sistemas de control interno.

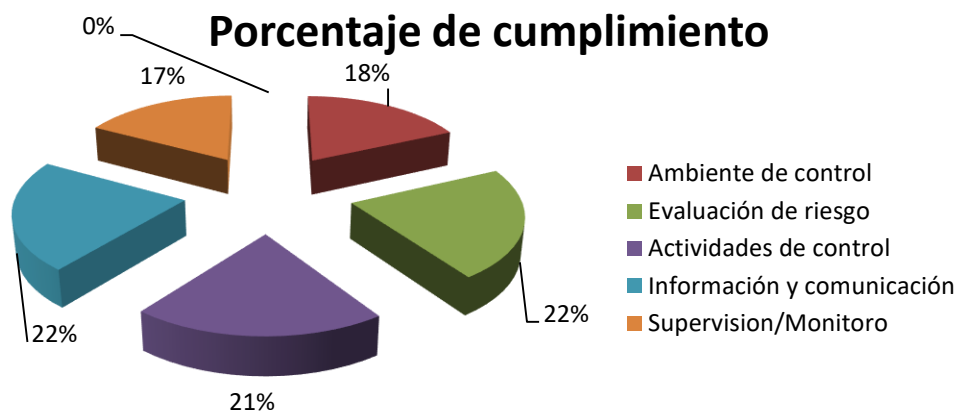
Para finalizar el análisis del primer objetivo en el siguiente grafico se identifica en qué medida se cumplieron porcentualmente los componentes de control interno en el proceso de manejo de inventario de la Kven,CA.

**Tabla N° 35. Porcentaje de cumplimiento**

| <b>PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO</b> |           |           |          |
|-----------------------------------|-----------|-----------|----------|
| <b>Componentes COSO</b>           | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>%</b> |
| <b>Ambiente de control</b>        | 33        | 67        | 21       |
| <b>Evaluación de riesgo</b>       | 40        | 60        | 22       |
| <b>Actividades de control</b>     | 37        | 63        | 18       |
| <b>Información y comunicación</b> | 40        | 60        | 22       |
| <b>Supervision/Monitoreo</b>      | 31        | 69        | 17       |

**Fuente:** Monroy/Alfaro 2019

**Gráfico N° 32. Porcentaje de cumplimiento**



**Fuente:** Monroy/Alfaro 2019

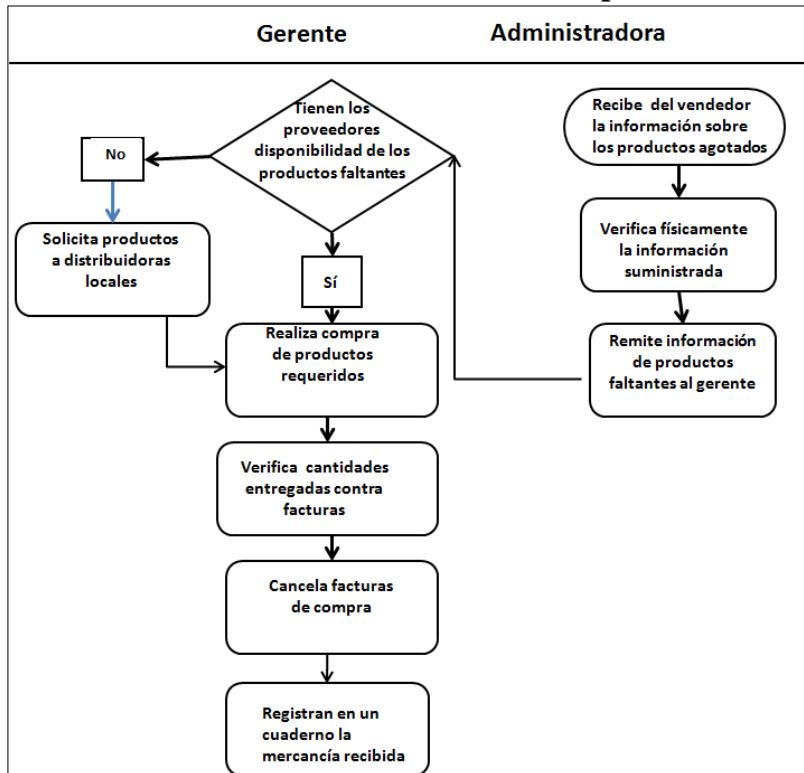
En el gráfico se pone en evidencia de acuerdo al valor porcentual obtenido, la poca aplicabilidad que se les da a los componentes de Control interno en el manejo de los inventarios en la empresa Kven, CA., pudiéndose destacar, que al ser esta una empresa comercializadora dedicada a la compra y venta de mercancías, en la cual su principal activo es su inventario, esta deficiencia ocasiona que no se cuente con la seguridad razonable sobre las existencias y resultados finales de su gestión administrativa y financiera.

#### **4.3 Describir la situación actual que presenta el manejo del inventario de la empresa KVEN, C.A.**

Para el desarrollo de este objetivo se empleó la técnica de la observación directa, pudiendo captar mediante la ayuda de una lista de cotejo (ver anexo 4), conformada con 21 items, todos los aspectos observables relacionados con el manejo de inventario y determinar en qué medida se aplican o no los indicadores de gestión (Zapata: 2014), en los diversos factores que conforman este proceso; en el caso específico de la empresa Kven CA., al ser esta una empresa comercializadora dedicada a la compra y

venta de mercancías, estos son sus procesos fundamentales los cuales pueden visualizarse mediante los siguientes flujogramas:

### FLUJOGRAMA N°1: Proceso de compras

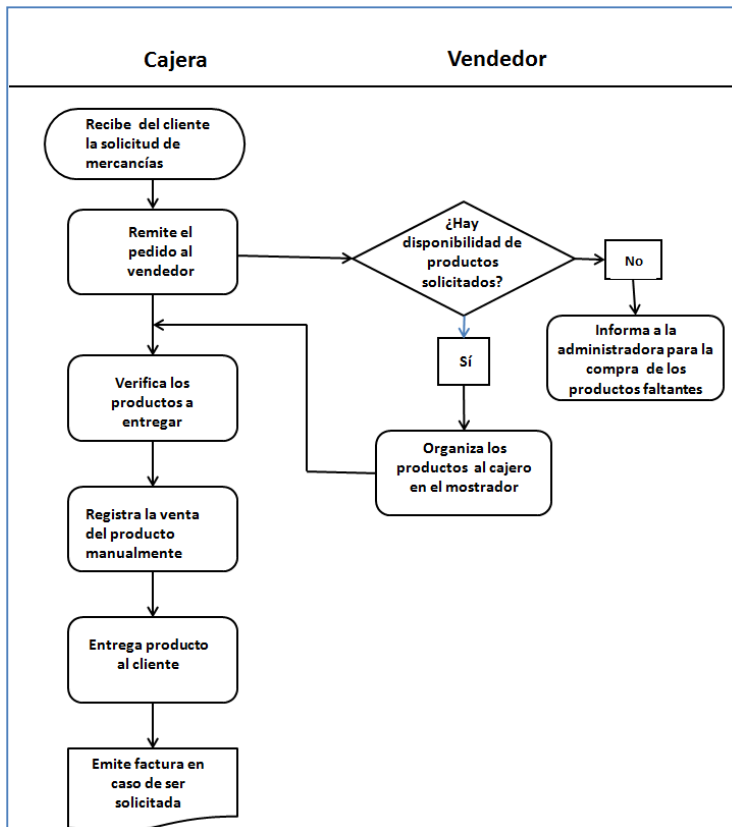


Fuente: Monroy/Alfaro 2019

Lo observado indica que cuando existe faltante de mercancía en los anaqueles es responsabilidad tanto del gerente como de la administradora su adquisición a través de la compra a proveedores que ocasionalmente debido a la problemática país (escasez de productos de primera necesidad, falta de combustible para el transporte, entre muchas causas) pasan por la empresa o en su defecto tienen que dirigirse a las distribuidora mayoristas de la comunidad para adquirir los productos de mayor demanda, encargándose ellos igualmente en el momento de la compra del cotejo físico de la misma, contrastando la cantidad comprada con la factura emitida por el

proveedor, cancelando y registrando de forma manual el valor de la misma para su contabilización

### FLUJOGRAMA N° 2: Proceso de venta



Fuente: Monroy/Alfaro 2019

En el flujograma se puede apreciar que la cajera conjuntamente con el vendedor son corresponsable de atender las solicitudes de mercancía realizadas por los clientes, para la venta de la misma; esta actividad se ha estado realizando de manera muy informal dado el entorno actual del país, donde prevalece una hiperinflación que ha ocasionado la disminución en las ventas, además el desabastecimiento de productos nacionales ha obligado a tener que adquirir productos importados a precios de moneda extranjera, incrementando el precio de los mismos, disminuyendo y muchas veces imposibilitando su adquisición por parte de los clientes.



Los flujogramas han servido como herramientas de apoyo para describir la situación actual de los procesos operativos medulares que se llevan a cabo en el manejo de inventarios de la empresa Kven, C.A: como la compra y la venta de mercancías.

Además de los procesos reflejados en los flujogramas y tomando como base el resultado de los datos obtenidos de la lista de cotejo en cuanto a los indicadores de desempeño, se realizó un análisis crítico, determinándose lo siguiente en cuanto a la situación del manejo de inventarios en la empresa Kven, C:A, durante el período en estudio;

### **Indicadores de gestión**

- No se tiene establecida ninguna política que pueda definir la cantidad de mercancía a ordenar, cuando hacer dichas órdenes, cuales productos pedir y donde almacenarlo; menos aún, estrategias que permitan medir el desempeño y comportamiento de los inventarios, Existe un desconocimiento total sobre la aplicación de indicadores de gestión como lo son los indicadores financieros, los operativos y los de servicio al cliente: En este sentido, el inventario se maneja tomando en cuenta la experiencia de los directivos y las necesidades cotidianas de los clientes que hacen vida en el sector donde está ubicada la empresa..
- Dado que el indicador de Porcentaje de activos permite determinar los niveles de inventario de la empresa, tanto los que involucran los activos fijos, así como toda la mercancía disponible para la venta y la que se encuentra en stock, de acuerdo a lo observado en la empresa Kven, CA, se conoce el valor de la mercancía ordenada en las estanterías y la que está en stock, representada ésta en su mayoría por la existencias de productos tanto perecederos como no perecederos, destinados para la comercialización.

Considerando que el valor de la cantidad de inventario que posee una empresa representa la participación que los inventarios tienen en el total de los

activos, se evidencia que existen fallas en este aspecto, por cuanto se desconoce el valor de los activos fijos, ya que aun cuando la empresa los posee, no existe ningún sistema que ayude a determinar el valor actual de los mismos; al solicitarse la información relacionada con este indicador se constató que no se cuenta con ningún registro que muestre su entrada o salida, así como tampoco se muestra la depreciación actual que han sufrido, ya que estos van perdiendo valor en el tiempo, quedando desfasado su valor inicial, lo cual incide en la veracidad de los datos contables.

- En cuanto al indicador financiero de Valor económico del inventario, nunca ha sido aplicado dentro de la empresa, pero se tiene conocimiento tanto del costo del inventario físico, así como del costo mensual de venta de las mercancías como se visualiza en la tabla siguiente:

**Tabla N° 36. Costo del inventario**

| <b>Mes/<br/>Año 2019</b> | <b>Ventas<br/>inventario físico</b> | <b>Valor costo<br/>venta/mes</b> |
|--------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|
| JUL                      | 11.445.000,00                       | 15.000.000,00                    |
| AGO                      | 14.878.500,00                       | 19.500.000,00                    |
| SEPT                     | 25.213.000,00                       | 24.000.000,00                    |
| OCT                      | 30.901.500,00                       | 40.500.000,00                    |
| NOV                      | 34.335.000,00                       | 45.000.000,00                    |
| DIC                      | 46.924.500,00                       | 61.500.000,00                    |

Fuente: Monroy/Alfaro 2019

Para calcular cuánto gastan en inventario y su valor comercial en la empresa Kven.CA, se utiliza el costo-venta minorista, lo cual según la teoría consultada es solo un valor estimado, para garantizar una información precisa deben implementarse medidas adicionales.

Los costos de inventario dependen de la cantidad de existencias que se ordenan y se mantienen en stock, por lo tanto, conocer estos costos y gestionar los mismos es clave para evitar ineficiencias,

- En cualquier empresa las causas que afectan el Porcentaje de ventas de pérdidas pueden ser múltiples, producto no solo de la falta de políticas, inexactitud en los inventarios, fallas en las entregas de los proveedores, falta de calidad de los productos ofrecidos y de acuerdo a lo observado, durante el periodo en estudio; en la empresa Kven,CA la mayoría de las veces fue debido a causas externas a la empresa. Dado que los productos en existencia cumplen con las especificaciones de calidad y servicio definidas, por lo que en consecuencia no se generaron pérdidas de ventas por este factor.

- Sin embargo, debido al contexto inflacionario del país durante el periodo estudiado, se ha generado escasez de muchos de los productos de alto consumo, lo que redundó en fallas en las entregas de productos por parte de los proveedores, al no poder asegurar la disponibilidad de abastecimiento de los mismos productos, originando por ende, pérdida de ventas, lo cual se revierte a su vez en insatisfacción del cliente.

Con relación a lo anterior, cabe destacar que la actualidad existen en Venezuela algunos factores entre los que se cuentan los niveles de inflación, el poder adquisitivo de los consumidores y la disponibilidad de productos, que han generado situaciones de riesgo a nivel empresarial y de la cual no queda fuera la empresa Kven,CA, al verse afectado significativamente el manejo de sus inventarios. En cuanto al poder adquisitivo de las personas los sueldos percibidos son menores a los niveles de inflación y por lo tanto las personas no pueden adquirir la cantidad de productos necesarios,. (ver anexo 5)

Igualmente fue significativo el alto porcentaje de desabastecimiento a nivel nacional durante el periodo estudiado (ver anexo 6)

La poca disponibilidad de productos en el mercado ha tenido una marcada influencia en la gestión financiera de los inventarios, así como en el nivel de servicio ha sido afectado significativamente, ya que los clientes se han visto obligados a cambiar su patrón de consumo por la pérdida de poder adquisitivo y el continuo incremento de precios de los productos (ver anexo 7).

Lo anteriormente expuesto está en consonancia con la opinión emitida por Sánchez (2006) quien expresa lo siguiente: Cuando en el entorno donde se encuentra la organización existen variaciones constantes en los niveles de inflación, se genera una incertidumbre económica que tiene como consecuencia la limitación de inversión en bienes y servicios por falta de liquidez monetaria, asimismo aumentan los costos administrativos y operacionales para gestionar todas sus actividades, entre ellas la gestión de sus inventarios.

En tal contexto a las empresas se les dificulta gestionar de manera eficiente todos sus procesos. De allí la importancia que tiene el conocimiento y aplicación de los indicadores estudiados como herramienta que facilita al administrador tener un manejo de los inventarios más eficiente, pudiendo hacer uso de estrategias que le permitan con conocimiento de causa, hacerles frente a los riesgos que implica la incertidumbre

- El indicador Rotación de inventario es expresado como las veces en que el capital invertido en el inventario se recupera a través de las ventas, mide las veces en que la mercancía entra y sale de la organización. Observándose lo siguiente: En la empresa Kven, CA por las características que presenta de ser una empresa comercializadora de productos perecederos y no perecederos se

observó durante el periodo en estudio, que existe variabilidad en cuanto a la rotación del inventario; aun cando en la práctica no se hace uso de este indicador; se tiene conocimiento de las mismas de una manera informal, por las solicitudes del día a día de los clientes;

- Los datos que se muestran en la tabla 36 reflejan de igual manera, cómo el capital invertido en mercancías se recupera a través de las ventas

- Observándose además que no se realiza ninguna actualización diaria del inventario,

- El Porcentaje de inventario sin rotación es otro de los indicadores operativos de desempeño, del cual no se tiene ningún conocimiento lo que se evidencia por el desconocimiento que se tiene del valor de las mercancías que no se vendieron durante el último semestre del año 2019

- Es importante destacar que el hecho de carecer de políticas definidas sobre el manejo de inventarios incide en la aplicación de estrategias que permitan realizar ajustes para una provisión adecuada de inventarios de esta empresa, al no ser estos realizados. Observándose fallas en relación a la reposición de algunos productos, lo cual genera la falta de los mismos en las estanterías.

- De la misma manera se pudo observar la existencia de mercancías con muy bajo porcentaje de ventas, los cuales representan una baja o nula rotación. Se desconoce al momento del estudio el nivel de inventario de los mismos. Aun cuando debido a la poca demanda de algunos productos se corra el riesgo de que se pierdan o queden obsoletos, Para medir la cantidad de esa mercancía que no tiene rotación se hace uso del indicador denominado porcentaje de inventario sin rotación.

- Llamó la atención de los investigadores el descarte que muchas veces se observó de productos perecederos, cuya pérdida no era registrada o no eran reportados de manera oportuna. Incidiendo esto en el conocimiento de duración

del inventario, este indicador determina el tiempo que la mercancía está en inventario al no reportarse tal irregularidad, no se tiene un conocimiento exacto de cuánto puede durar un producto.

- No se evidenció la existencia de mercancías no disponibles para despachos por obsolescencia, deterioro, averías, devueltas en mal estado, vencimientos El indicador de inventario no disponible determina el porcentaje de material que no está disponible para su utilización a causa de daños, obsolescencia o vencimiento, su aplicación también es desconocida en la empresa.

- No se tienen implementados en la empresa procedimientos que permitan identificar inventario de lenta rotación y/o próximo a vencerse,

- Dado que el indicador de exactitud del inventario se encargar de aportar información sobre la cantidad real de la mercancía en stock en las empresas y aun cuando no es tomado en cuenta en la empresa Kven, Ca por desconocimiento, se pudo constatar que allí no se realizan comparaciones periódicas de los inventarios con cantidades presupuestadas, cantidades del anterior período, ni tampoco se investigan las variaciones inesperadas a través de las cuales se puede determinar esta exactitud.

- De acuerdo a lo observado aun cuando se conoce el valor del inventario no se tiene conocimiento sobre su exactitud, por cuanto durante el periodo en estudio no se realizó ninguna toma física del mismo.

- En la empresa Kvan, CA el registro de la información únicamente se lleva en un cuaderno de manera manual, pudiéndose evidenciar que la información allí presentada no cumple con una seguridad razonable, al omitirse la facturación en algunos productos. En consecuencia, al no llevarse un control de la documentación y verificación de la mayoría de los procedimientos del

proceso de manejo de inventarios, no se puede conocer con exactitud la existencia de los productos almacenados.

### **Indicadores de servicio al cliente**

- La entrega de los artículos solicitados por los clientes no se hace completa, ni en las cantidades solicitadas por los clientes
- Los indicadores del proceso de servicio al cliente también se encargan de evaluar y controlar la condición en el que se genera y realiza el despacho; y recuperación de la inversión, en base a los procedimientos de facturación y cobros. En el caso de las facturas de ventas de la empresa Kven, Ca, estas no son entregadas por cada compra, sino solo a quienes la soliciten, el desconocimiento de la información que allí debiera reflejarse impide calcular la medida en que se cumplen los requerimientos de los clientes,

Lo anteriormente expuesto refleja falta de control de la documentación que se maneja en torno al inventario; tales deficiencias en la gestión de los documentos relativos a la recepción entrega de mercancía y control de las existencias, origina el desconocimiento sobre el inventario real existente.

- Así mismo, en la empresa Kven, C.A, no existe ningún sistemas de identificación, ni de codificación de los productos, que facilite la ubicación de los mismos en las estanterías, así como para realizar de manera más expedita la comunicación de los datos relativos a la carga que se maneja en cada momento.
- De acuerdo a lo observado durante el periodo en estudio, en la empresa Kven, C.A, tampoco existe ningún tipo de políticas relacionadas con las devoluciones,
- Debido a factores externos, producto de la situación económica que atraviesa el país, se producen inconvenientes durante el abastecimiento de las órdenes o pedidos de los clientes. La tasa de abastecimiento de pedidos

(porcentaje de pedidos abastecidos correctamente) es un indicador de nivel de servicio que puede ser aplicado para analizar cuales ordenes son abastecidas a los clientes sin ningún tipo de inconvenientes (faltantes, demoras, etc.); riesgos que se pueden identificar y hacer los correctivos a tiempo si se reflexiona sobre la opinión emitida por Mantilla (2005): cuando expresa. "para la valoración de riesgos es fundamental un proceso para identificar las condiciones cambiantes y tomar las decisiones necesarias." p. 53

Todo lo anteriormente expuesto en base al análisis de los indicadores de gestión permite señalar, que es este uno de los aspectos importantes dentro de las actividades del control interno del manejo de inventarios. Su aplicación permite administrar eficientemente todo los aspectos financieros y operativos, así como a identificar y corregir a tiempo los riesgos que puedan presentarse, con el propósito de brindar un servicio eficiente a los clientes para el logro de los objetivos de la empresa.

Con respecto a los indicadores de gestión, Beltrán, J. (2010) señala. Los indicadores de gestión se convierten en los signos vitales de la organización, y su continuo monitoreo permite establecer las condiciones e identificar los diversos síntomas que se derivan del desarrollo normal de las actividades

Es por esta razón que

Después de ser analizados los elementos de control interno y el diagnóstico realizado a la situación real que sobre el manejo de inventarios presentó la empresa Kven,C.A., durante el periodo julio / diciembre 2019, se puede inferir que para dar respuesta a las debilidades y fallas observadas y detectadas mediante la información aportada por los empleados que allí laboran, se hace necesario la implementación de un conjunto de estrategias que contribuyan a mejorar el control interno de este importante proceso, cumpliendo de esta manera con el tercer objetivo planteado en el presente estudio.



### **4.3 Proponer estrategias para optimizar el proceso de control interno en el manejo del inventario de la empresa KVEN, C.A**

Es importante resaltar que toda empresa necesita alcanzar sus metas y lograr con efectividad y eficacia sus objetivos, pero para ello debe hacer uso del conocimiento y aplicación de un conjunto de estrategias que sean cónsonas con los recursos y potencialidades que posea,

Haciendo referencia al concepto emitido por Koontz y Weihrich (2012), para quienes las estrategias son concebidas como: “la determinación de los propósitos fundamentales a largo plazo, los objetivos de una empresa, la adopción de los cursos de acción y la asignación de recursos necesarios para alcanzar estos objetivos” (p. 75). Se puede corroborar en tal planteamiento, la importancia que estas tienen para el control interno, sugiriendo las siguientes específicamente para el proceso de control interno en el manejo del inventario de la empresa KVEN, C.A.

- Diseñar un manual de organización y funciones, donde se defina claramente los objetivos de la empresa, así como su visión, misión, valores y principios; la estructura organizacional para alcanzar los objetivos fijados; las responsabilidades, las acciones y los cargos, deben quedar claramente delimitadas, de igual manera, deben estar bien definidas las diferentes relaciones de jerarquía y funciones de cada cargo. Cumpliendo con lo señalado por Mantilla (2005), cuando expresa: Los aspectos significativos para el establecimiento de una estructura organizacional, incluyen la definición de las áreas clave de autoridad y responsabilidad y establecimiento de las líneas apropiadas de información. (p.31). Que se pueda visualizar cómo cada uno de los factores que intervienen en el proceso de manejo de inventarios se interrelacionan entre si creando un flujo de información necesario para el logro

de los objetivos de la empresa. Además de permitir que cada trabajador sepa que en base a criterios establecidos la empresa puede evaluar su desempeño.

- Establecer políticas de incentivo y estímulo para el personal, mediante cursos y talleres de capacitación relativos a las tareas medulares que se ejecutan en las diversas áreas que conforman el proceso de manejo de inventarios, permitiendo a todos tener un conocimiento integral y poder rotarse al personal, de acuerdo a las capacidades adquiridas.

- Implementar un manual de procedimientos, a fin de definir las actividades y políticas de todas las operaciones que conforman el campo de actuación del personal involucrado en el manejo de inventarios de la empresa Kven, CA. Los procedimientos permitirán administrar, ejercer y mantener un control de las diversas actividades que allí se realizan. Asimismo el manual podrá servir como material de consulta para la inducción y capacitación del personal.

- Debe implementarse un sistema de autorización y procedimientos de registros adecuados, que provea un control contable exacto sobre activos, pasivos, ingresos y gastos, tomando en cuenta todas aquellas medidas de control operativo que salvaguarden los activos y el patrimonio de la empresa, a fin de mantener su funcionalidad e integridad.

- Diseñar e implementar un sistema de información eficiente con el propósito de que el personal sea responsable y cuidadoso con el tratamiento de la información, con la finalidad de producir informes sobre la gestión, la realidad financiera y el cumplimiento de la normatividad de manera confiable y oportuna, para así lograr un mejor manejo y control de los inventarios. La información y la comunicación efectivas contribuyen a disminuir los riesgos de control. Además, es importante mantener abiertos diferentes canales de comunicación con los trabajadores, para que éstos puedan hacer llegar sus

sugerencias a la gerencia, así como informar sobre posibles irregularidades o fallas que detecten en el cumplimiento de sus tareas.

- Desarrollar y llevar a cabo evaluaciones continuas para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y funcionando, para ello se sugiere poner en práctica los indicadores de gestión en el manejo de inventarios, señalados por Zapata (2014), que sirvieron de base para el análisis del presente estudio, tomando en cuenta que su utilización permitirá mantener un adecuado control sobre cada una de las operaciones que allí se llevan a cabo, considerando a la vez, que son una forma clave de retroalimentar un proceso y monitorear su desarrollo, pudiéndose tomar las acciones correctivas de manera inmediata y en forma oportuna.

### **Aplicación de los indicadores de Gestión**

A continuación, se realizará la aplicación de algunos de los indicadores de Gestión señalados en el cuadro de variables con información real proporcionada por la empresa que son relevantes para el buen control de los inventarios en la empresa Kven, CA y servirán de ejemplo para la interpretación de cada indicador.

### **Valor económico del inventario**

Este indicador permite determinar el valor de la mercancía que se encuentran en stock con relación a los productos que se comercializan, facilitando conocer el valor promedio del inventario en relación a las ventas.

Con su aplicación se espera proporcionar a la empresa Kven, CA una herramienta que le permita medir el nivel del valor de su inventario, con relación a las ventas al

costo. Pudiendo así ejercer un mayor control con respecto al cumplimiento de las políticas internas en la empresa

Para su cálculo se emplea la siguiente fórmula:

$$\text{Valor económico del inventario} = \frac{\text{Valor inventario Físico}}{\text{Valor costo de ventas en el mes}}$$

Tomando en consideración que para el 1ero de julio de 2019 se realizó la compra de 72 unidades de arroz, a un costo de 7.156,25 Bs S cada empaque de 1 kl. Al corte del 1ero de agosto la cantidad existente era de 25 unidades.

**Datos del ejercicio:**

- Ventas del mes de producto: 47 unidades x 7.156,25 Bs S c/u = 336.343,75 Bs S
- Inventario promedio: 72 unidades x 7.156,25 Bs S cada una = 515.250,00 Bs S.
- Ventas acumuladas = 336.343,75 Bs. S
- Inventario promedio = 515.250,00 Bs. S

**Tabla N° 37. Aplicación del indicador de valor económico del inventario (ejemplo)**

| <b>Mes/<br/>Año 2019</b> | <b>Ventas<br/>inventario físico</b> | <b>Valor costo<br/>venta/mes</b> | <b>Valor del<br/>indicador</b> |
|--------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------|
| JUL                      | 11.445.000,00                       | 15.000.000,00                    | 76%                            |
| AGO                      | 14.878.500,00                       | 19.500.000,00                    | 76%                            |
| SEPT                     | 25.213.000,00                       | 24.000.000,00                    | 76%                            |
| OCT                      | 30.901.500,00                       | 40.500.000,00                    | 76%                            |
| NOV                      | 34.335.000,00                       | 45.000.000,00                    | 76%                            |
| DIC                      | 46.924.500,00                       | 61.500.000,00                    | 76%                            |

### **Rotación de inventarios**

Se podrá implementar este indicador para clasificar los inventarios de acuerdo a su rotación, pudiendo tener un mayor control de los mismos, conociendo las cantidades máximas y mínimas

Se calcula aplicando la siguiente ecuación:

$$\frac{\text{Ventas acumuladas}}{\text{Inventario promedio}} =$$

### **Aplicación del indicador Rotación de inventario**

|                   |
|-------------------|
| <u>336.343,75</u> |
| 515.250,00        |

De acuerdo a la aplicación de esta fórmula el resultado es de 0,65, lo que nos indica que el producto (arroz) tiene una rotación del 65 % en relación con su inventario promedio.

Este indicador es considerado una herramienta de medida importante, por cuanto conocer la capacidad de mover el inventario con rapidez tiene un efecto directo sobre la liquidez de la empresa

### **Duración de inventario**

Este indicador determina el tiempo que la mercancía está en inventario, permitiendo conocerse el nivel de inventario en riesgo de perderse o quedar obsoleto.

La fórmula para el cálculo de este indicador es:

$$\text{Duración del inventario} = \frac{\text{Inventario final} \times 30 \text{ días}}{\text{Ventas promedio}}$$

Tomando en consideración los mismos datos para el cálculo del indicador de rotación de inventario, podemos determinar que:

### **Aplicación de fórmula**

|  |
|--|
| $\frac{25 \text{ unidades}}{72 \text{ unidades}} \times 30 \text{ días}$ |
|--|

El resultado obtenido es de 10,41; lo que representa que las unidades restantes, es decir las 25 unidades del inventario final, siempre y cuando el comportamiento de ventas sea similar durarán 10 día en la bodega.

En definitiva, se puede decir que los Indicadores de gestión son una herramienta del control interno cuya aplicación permanente permitirá medir cualquiera de las

actividades relacionadas con el manejo de inventarios, pudiendo hacerse las correcciones necesarias en el momento indicado.

- Y por último, establecer un Sistema de Control Interno, a los efectos de asegurar el cumplimiento de los objetivos de la empresa basado en los lineamientos del informe COSO; el hecho de ser una empresa minorista no disminuye los riesgos implícitos en toda organización, por tal razón este sistema debe ser adaptado en proporción al tamaño de la empresa.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

Después de realizarse el proceso de análisis e interpretación de datos en función de los objetivos planteados los investigadores llegaron a las siguientes conclusiones.

Considerando que el presente estudio tiene como base los elementos de control interno con énfasis en los componentes que conforman el informe COSO, se puede decir que en la empresa Kven, CA existen debilidades en el cumplimiento de estos componentes del control interno.

- En cuanto al Ambiente de Control, se determinó que no se encuentran definidos formalmente los elementos básicos que conforman este componente;
- La empresa se encuentra expuesta a múltiples riesgos, desde financieros, operativos como los de cumplimiento, a los cuales no puede dar respuestas oportunas, por no poseer procedimientos definidos que permitan minimizarlos o eliminarlos.
- La falta de políticas que regulen los procedimientos de: compras, recepción, facturación, almacenaje y venta de mercancía, genera deficiencias en cuanto al registro de las transacciones y hechos significativos, que se llevan a efecto en el manejo de inventarios, Lo que en consecuencia puede ocasionar situaciones no previstas sino se le aplican medidas correctivas



- La falta de un sistema de información que facilite un flujo continuo entre los diversos factores que conforman el manejo de inventario y mantenga abierto múltiples canales de comunicación dentro de la empresa, incide ante hechos como el de no conciliar los movimientos físicos de inventarios con el registro contable, lo cual afecta el logro de los objetivos financieros de la empresa.
- La empresa Kven, CA carece de supervisión y monitoreo en todos sus procesos, el informe COSO señala que los controles internos de una empresa requieren: supervisión y monitoreo permanente, impidiendo que se apliquen los correctivos pertinentes a las fallas detectadas.
- De igual manera es determinante el escaso conocimiento que se tiene en la empresa en relación con los indicadores de gestión los cuales en caso de aplicarse serían una excelente herramienta de control interno, para evaluar permanentemente el manejo de inventario.
- El establecimiento de las estrategias de control sugeridas, deben ser un requerimiento fundamental para dar sustentabilidad y permanencia a la empresa Kven, C.A, dados los riesgos a los que está expuesta internamente, como a la incertidumbre que generan los riesgos externos, debido al entorno volátil que atraviesa el país
- Los estudios realizados por cada uno de los autores seleccionados como antecedentes teóricos constituyeron un valioso aporte, son un indicativo de lo esencial que representan para toda empresa contar con la implementación de estrategias que optimicen el funcionamiento, de los sistemas de control, para el

resguardo del inventario y la confiabilidad en la información financiera y contable

## 5.2 Recomendaciones

En base a las conclusiones obtenidas se propones las siguientes recomendaciones:

- Implementar políticas de control interno, así como los manuales requeridos, con el fin de cumplir con las exigencias formales para dar seguridad razonable a los procesos del control interno, además, de establecer los parámetros a seguir durante y después de los procesos contables optimizándolos, minimizando sus desviaciones, garantizando la veracidad de la información que se suministra lo cual es esencial para la toma adecuada de decisiones en un momento dado
- Se debe mantener el registro de toda la información financiera y contable de la empresa, en especial la relativa a los inventarios, para evitar la posibilidad de error, pérdida de productos e incremento de costos.
- Planificar jornadas de capacitación relacionadas con el control interno y el manejo de inventario.
- Hacer uso de la tecnología de la información para minimizar los riesgos en el manejo de inventario.
- Una vez implementado el sistema de control interno debe realizarse un seguimiento permanente para verificar que se está cumpliendo con el control de riesgos de la empresa
  
- Es importante tomar en cuenta los indicadores de gestión para un control interno más eficiente en el manejo del inventario, en función de mejorar el movimiento de los mismos.

## BIBLIOGRAFÍA

Amaya, J. (2008). Almacenes, análisis, diseño y organización, ESIC Editorial. España.

Alonso, Alfonso, Di Novella, Pedro, Rodríguez, Manuel, & Celis, Pedro. (2009). **Un estudio de la gestión de inventarios en Venezuela. Revista de la Facultad de Ingeniería** Universidad Central de Venezuela, 24(3), 83-93. Recuperado de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S079840652009000300007&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S079840652009000300007&lng=es&tlng=es)

Arias F. (2012). “**El Proyecto de Investigación, introducción a la metodología científica**”. Editorial Episteme. 6ta edición. Caracas-Venezuela

Balestrini M. (2006), “**Como se elabora el proyecto de investigación**”, Consultores Asociados Servicio Editorial. 7ma. Edición. Caracas. Venezuela

Bastos, A (2007). **Distribución logística y comercial. La logística en la empresa**, 1ª Edición Ideas propias Editorial. Vigo, España Páginas: 88

Beltrán, J. (2010). Indicadores de Gestión. Recuperado de: <http://fcp.uncu.edu.ar/claroline/backends/download.php?url=L1VOSURBRF81LV9TSVNURU1BU19ERV9JTkZPUk1BQ0IPTi9CZWx0cmFuX0phcmFtaWxsby5JbmRpY2Fkb3Jlc19kZV9HZXN0aW9uLnBkZg%3D%3D&cidReset=true&cidReq=SCG>

Catacora, F. (2009). **Sistemas y procedimientos contables**. Segunda edición. Caracas: red contable.

Chiavenato, I. (2001), “**Administración, teoría, proceso y práctica**”, 3ta. Ed. McGraw Hill. Bogotá, Colombia.

Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway (COSO) ( 2013) Control interno - **Marco integrado (Resumen ejecutivo)**.

<https://es.scribd.com/doc/42683763/Elementos-Que-Conforman-El-Inventario>

Estupiñan R. 2006. “**Control interno y fraudes con base en los ciclos transaccionales. Análisis COSO I y II**”, Ediciones Ecoe. 2ª. Edición, Bogotá-Colombia

Estupiñan, R. (2015). Control interno y fraudes. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones. recuperado de: <https://books.google.es/books>

Eugeni d' Ors (1881-1954). Manual de procedimiento recuperado de: [https://www.google.com.co/search?q=•+Eugeni+d'+Ors+\(1881-1954\).&oq=•+Eugeni+d'+Ors+\(1881-1954\).&aqs=chrome..69i57.1526j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8#q=•+Eugeni+d'+Ors+\(1881-1954\)+manual+de+procedimientos](https://www.google.com.co/search?q=•+Eugeni+d'+Ors+(1881-1954).&oq=•+Eugeni+d'+Ors+(1881-1954).&aqs=chrome..69i57.1526j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8#q=•+Eugeni+d'+Ors+(1881-1954)+manual+de+procedimientos)

Duarte, J. E. y Parra, E. (2014). “**Lo que debes saber sobre un trabajo de Investigación**”. GRAFICOLOR C.A. 3era. Edición. Maracay. Venezuela

Lukac, E. & Frazier, D. 2012.”**Linking strategy to value. Journal of BusinessStrategy**”, .

GestioPolis.com Experto. (2020, mayo 19). **¿Qué es inventario? Tipos, utilidad, contabilización y valuación.** Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/que-es-inventario-tipos-utilidad-contabilizacion-y-valuacion/>

Getz y Lee, G. 2011. **Por qué su estrategia no está funcionando. Serie de estrategia empresarial.** Nov-Dic, 12(6).

Gonzalez, M. E. (03 de Noviembre de 2016). **Riesgos en la administración de inventarios.** Obtenido de meetLogistics: <https://meetlogistics.com/demand-planning/riesgos-en-la-administracion-del-inventario/>

Hernández, Fernández y Baptista(2014) **“Metodología de la Investigación”.**

Higuerey Angel, (2007), **Administración de Inventario**, Villa Universitaria.

Horngren, Charles T. (2010) **Contabilidad.** Octava edición PEARSON EDUCACIÓN, México, Páginas: 896

International Accounting Standard Board (IASB) (2015) IFRS. Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF). Londres: IASCF Publications Department.

Kaplan, R. y Norton, D. 2004. **Mapas estratégicos.** Gestión 2000 S.A., España

Koontz H y Weihrich H. 2012. **Administración una Perspectiva Global**", 12a. Edición, de McGraw-Hill Interamericana.

Kotler P. y Keller K. (2009) **“Dirección de Marketing”.** Pearson Educación

Krajewski, L.; Ritzman, L y Malhotra, M. (2008). **Administración de operaciones**. Octava edición, Pearson Educación, México,. pgs.752

Mcgraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. de C.V. 6ta. Edición. Mexico.

Márquez, G. (2011). "**Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos**". Observatorio Laboral Revista Venezolana, 4(8), 115-136.

Mantilla, Samuel. (2005). **Control Interno. Estructura Conceptual Integrada COSO**. ECOE Ediciones. Bogotá

Marco profesional de la auditoría interna en Venezuela (2014), **colección. Publicaciones Periódicas**, Boletines N° 6, Ediciones FCCPV, Barquisimeto, Venezuela

Martínez S. Ángel L. 2019 **Valoración de existencias**, recuperado de: <https://e-learningvzla.com.ve/blog/nic-2-inventarios-y-su-valoracion/>

Moya N., Marcos J. (1999) **Control de inventarios y teoría de colas**, EUNED

Moyer, Charles, Mcguigan James y Kretlow William (2000). **Administración Financiera Contemporánea**. Editorial Thompson Editores, Mexico.

Ojeda, M. (2012). **El porqué de los inventarios en las empresas** .: Recuperado de <http://elempleado.mx/almacenes/porque-los-inventarios-empresa>

Ramírez, José (s/f) **Inventarios** recuperado de:

<https://www.monografias.com/trabajos42/inventarios/inventarios.shtml#ixzz3IEA15tu>  
E

Rojas S, (1986). **La investigación social: Teoría y Praxis**. Editorial Plaza y Valdez. Edición, México.

**Sastra, J. (2009)**. Administración financiera de inventarios. **Editorial. El Cid Editores. Gil, A**

**Servin Lorena s/f; ¿Por qué es importante el control interno en las empresas?**  
**Recuperado de** <https://www2.deloitte.com/py/es/pages/audit/articles/opinion-control-interno-empresas.html>

**Soyconta. com (2013)**, Definición y tipos de inventarios **Recuperado de**  
<https://www.soyconta.com/definicion-y-tipos-de-inventario/>

Sy Corvo, Helmut. (2019). **Producto terminado: características, inventario, almacén**. Lifeder. Recuperado de <https://www.lifeder.com/producto-terminado/>.

Trimarci Serafina (2002) Vinculación **del Sujeto Comerciante y la Normativa Jurídica Mercantil en el Código de Comercio Venezolano**. Trabajo de Grado. UCAB. 45 p.

Trujillo L. Ivan (2009), **Administración del Inventario**. Recuperado de

<https://studylib.es/doc/8773535/administracion-de-inventario--introducción>

Valera F. Lisbel. (2010, junio 18). Procedimientos contables para el control de los inventarios de la empresa. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/procedimientos-contables-para-el-control-de-inventarios-de-la-empresa/>

Valera Fernández y Alonso de Quesada: "Procedimiento para el registro, análisis y control de los inventarios en la empresa confecciones Melissa Las Tunas" en Observatorio de la Economía Latinoamericana, N° 167, 2012. Texto completo en <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2012/>

Vidal H. Carlos J. (. (2010). **“Fundamentos de control y gestión de inventarios”**, Programa Editorial Universidad del Valle, 1er. Edición, Calí, Colombia. 436 p.

Zapata J. (2014). **“Fundamentos de la gestión de inventarios”**. Centro Editorial Esumer. Medellín, Colombia 68 p



## HOJAS DE METADATOS

### Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 1/6

|                  |  |
|------------------|--|
| <b>Título</b>    | ANÁLISIS DEL PROCESO DE CONTROL INTERNO DE INVENTARIO EN LA EMPRESA KVEN, C.A. UBICADA EN CANTAURA.EDO ANZOATEGUI. PERIODO: II SEMESTRE 2019 |
| <b>SUBTÍTULO</b> |  |

#### Autor (Es):

| <b>APELLIDOS Y NOMBRES</b> | <b>CÓDIGO CULAC / E MAIL</b>  |
|----------------------------|---|
| Ilcia F. Alfaro D.         | <b>VLAC:</b> 26.751.695<br><b>E MAIL:</b> fabioladomin@gmail.com      |
| Juan J. Monroy I.          | <b>VLAC:</b> 27.471.180<br><b>E MAIL:</b> juan.terminator98@gmail.com |

#### Palabras O Frases Claves:

|                        |
|------------------------|
| Inventarios            |
| Control interno        |
| Manejo de inventarios  |
| Indicadores de gestión |

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 2/6

### Líneas Y Sublíneas De Investigación:

| ÀREA                                | SUBÀREA                            |
|-------------------------------------|------------------------------------|
| Ciencias sociales y administrativas | Licenciatura en Contaduría Pública |
|                                     |                                    |
|                                     |                                    |

### Resumen (Abstract):

#### Resumen

El presente trabajo de grado cuyo propósito fue analizar una situación existente en la empresa Kven, CA, Cantaura, municipio Freites, Estado Anzoátegui, periodo julio/diciembre 2019, metodológicamente es un diseño de campo, apoyado en un estudio descriptivo, La población total fue de cinco (5) personas. Los datos se recolectaron mediante la observación directa y la encuesta; utilizando como instrumentos un cuestionario conformado por 31 ítems, validado a través del Juicio de expertos para expresar los resultados se aplicó la estadística descriptiva, en forma porcentual y mediante gráficos. La observación directa se apoyó en una lista de cotejo conformada por 21 ítems de los aspectos observados, que facilitaron su análisis, sobre la base del análisis de los resultados se propusieron las estrategias de Control interno que contribuirán a minimizar las debilidades y fallas que se encontrarán presentes. Llegando a la conclusión que en la empresa Kven, CA no se cumplen con ninguno de los componentes de control interno establecidos en el informe COSO, así como tampoco existe conocimiento de la aplicación de indicadores de gestión para conocer la situación real del manejo de inventario.

## Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 3/6

### Contribuidores:

| APELLIDOS Y NOMBRES       | ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL |                             |                |           |                |
|---------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------|-----------|----------------|
| <b>Amilkar Tenías</b>     | <b>ROL</b>                  | <b>CA</b>                   | <b>AS</b><br>X | <b>TU</b> | <b>JU</b>      |
|                           | <b>CVLAC:</b>               | 13.539.701                  |                |           |                |
|                           | <b>E_MAIL</b>               | amilkartenias@hotmail.com   |                |           |                |
|                           | <b>E_MAIL</b>               |                             |                |           |                |
| <b>Evelin Pinto</b>       | <b>ROL</b>                  | <b>CA</b>                   | <b>AS</b>      | <b>TU</b> | <b>JU</b><br>X |
|                           | <b>CVLAC:</b>               | 12.075.654                  |                |           |                |
|                           | <b>E_MAIL</b>               | evepinto44@gmail.com        |                |           |                |
|                           | <b>E_MAIL</b>               |                             |                |           |                |
| <b>Nahirelys Martinez</b> | <b>ROL</b>                  | <b>CA</b>                   | <b>AS</b>      | <b>TU</b> | <b>JU</b><br>X |
|                           | <b>CVLAC:</b>               | 14.552.131                  |                |           |                |
|                           | <b>E_MAIL</b>               | bellorindejesus@hotmail.com |                |           |                |

### Fecha De Discusión Y Aprobación:

**AÑO                      MES                      DIA**

|      |    |    |
|------|----|----|
| 2021 | 12 | 15 |
|------|----|----|

Lenguaje. SPA

**Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 4/6**

**Archivo (S):**

| <b>NOMBRE DE ARCHIVO</b>   | <b>TIPO MIME</b> |
|--|------------------|
| TESIS: Análisis.Del.Proceso.De.Control.Interno.De.<br>Inventario.En.La.Empresa.Kven,.C.A..Ubicada.En.<br>Cantaura.Edo.Anzoategui.Periodo:.II.Semestre.2019...doc | Aplication/word  |

**Alcance**

**ESPACIAL:** (OPCIONAL)

**TEMPORAL:**(OPCIONAL)

**Título O Grado Asociado Con El Trabajo:**

Licenciado En Contaduría Publica

**Nivel Asociado Con El Trabajo:**

Pregrado

**Área De Estudio:**

Departamento De Contaduría Pública

**Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:**

Universidad De Oriente – Núcleo De Anzoátegui / Extensión Centro - Sur Cantaura



UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
CONSEJO UNIVERSITARIO  
RECTORADO

CU N° 0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano  
**Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ**  
Vicerrector Académico  
Universidad de Oriente  
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Leído el oficio SIBI – 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

UNIVERSIDAD DE ORIENTE  
SISTEMA DE BIBLIOTECA  
RECIBIDO POR Martínez  
FECHA 5/8/09 HORA 5:30

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,

JUAN A. BOLAÑOS CUMPELE  
Secretario



C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/manuja

**Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso – 6/6**

**Artículo 41 del REGLAMENTO DE TRABAJO DE GRADO (vigente a partir del II Semestre 2009, según comunicación CU-034-2009):** “Los Trabajos de grado son de exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del consejo de núcleo respectivo, quien deberá participarlo al Consejo Universitario, para su autorización”

**Autor(es):**

---

**Juan J. Monroy I.**

**CI: 27.471.180**

---

**Ilicia F. Alfaro D.**

**CI:26.751.695**

---

**Prof. Amilkar Tenías**

**TUTOR**

