



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURIA PÚBLICA
CARRERA CONTADURIA PÚBLICA**

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS
PROCESOS EN EL AREA DE COMPRAS Y SERVICIOS DE LA EMPRESA
VENEZOLANA DE ALIMENTOS LA CASA S.A.
UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO**

EMPRESA: VENEZOLANA DE ALIMENTOS LA CASA S.A.

**Autora: Milexas M. Sánchez A.
C.I. V -17.131.177**

San Diego, Junio de 2017



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA DE CONTADURIA PÚBLICA**

**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA MEJORAR LOS
PROCESOS EN EL AREA DE COMPRAS Y SERVICIOS DE LA EMPRESA
VENEZOLANA DE ALIMENTOS LA CASA S.A.
UBICADA EN GUACARA, ESTADO CARABOBO**

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

LICENCIADA NACARITH MAITA CÁRDENAS C.I. 12.078.376

TUTOR ACADÉMICO

INGENIERO ELI SAUL GIL

TUTOR EMPRESARIAL

Autora: Milexas M. Sánchez A.
C.I. V -17.131.177

San Diego, Junio de 2017

DEDICATORIA

Le dedico el presente informe a mi Dios Padre, por darme la fortaleza de seguir día a día, con mis estudios, con todos los altibajos que se me presentaron en toda la carrera universitaria.

A mis padres por todo el esfuerzo que tuvieron para darme una buena educación y motivarme hacia el logro.

A mis Hermanas, que creyeron en mí en todo momento y que a pesar de todas las adversidades que tuve que pasar, allí estuvieron con su apoyo incondicional. Las quiero mucho.

A mi hija, que de alguna manera u otra también me apoyo en esos momentos que más lo necesite, le pido a mi Dios que así como me estoy graduando en esta universidad, espero verte graduada a ti también hija de mi alma.

A Jairo Carvallo, por su apoyo incondicional, ya que supiste aguantar todo mi estrés, mis alegrías, por cada examen que aprobaba, por cada tristeza, por darme la fortaleza de seguir adelante con la materia de costos.

A mi Tía Mary por su amor maternal, por estar allí en cada momento, sin importar que debía o no hacer para estar a mi lado consintiéndome y apoyándome para salir bien en cada evaluación. Te Quiero Mucho.

A mis compañeras Magalys Riera, Ivonne, Ana Meléndez, Sandra Altuve, por su compañerismo durante tanto tiempo.

A los profesores que siempre han estado allí, dispuesto a enseñar e inculcándonos valores que debemos aplicar en nuestra carrera, para ser unos profesionales exitosos.

Milexas Sánchez

INDICE GENERAL

INTRODUCCION		pp 1
CAPÍTULO		
I	LA EMPRESA	
	1.1. Nombre de la empresa	4
	1.2. Ubicación de la empresa	4
	1.3. Actividad Económica de la empresa	4
	1.4. Misión	4
	1.5. Visión	4
	1.6. Valores	5
	1.7. Objetivos de la empresa	5
	1.8. Estructura Organizativa de la Empresa	6
	1.9. Descripción del departamento	7
	1.10. Actividades desarrolladas durante la pasantía.	7
CAPÍTULO		
II	EL PROBLEMA	
	2.1. Planteamiento del Problema	9
	2.2. Formulación del Problema	12
	2.3. Objetivos	12
	2.3.1. Objetivos General	12
	2.3.2. Objetivos Específicos	13
	2.4. Justificación	13
	2.5. Alcance de la Investigación	14
CAPÍTULO		
III	MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL	
	3.1. Antecedentes	16
	3.2. Bases Teóricas	22
	3.2.1. Lineamientos	22
	3.2.2. Procedimientos	23
	3.2.2.1. Objetivos de los procesos	23
	3.2.2.2. Importancia de los Procesos	23
	3.2.2.3. Procesos Administrativos	24
	3.2.2.4. Procesos Contables	24

3.2.3. Control	26
3.2.3.1. Teoría del Control Interno	26
3.2.3.2. Objetivos Específicos del Control Interno	27
3.2.3.3 Fines del Control Interno	28
3.2.3.4. Tipos de Control Interno	29
3.2.3.5. Componentes del Control Interno	29
3.2.3.6. Control Interno de Compras	32
3.2.3.7. Objetivos del Control Interno en Compras	32
3.2.4. Control Interno del Proceso de Compras	33
3.2.4.1. Objetivo del Proceso de Compras	34
3.2.4.2. Funciones del Departamento de Compras	35
3.2.4.3. Etapas del Proceso de Compras	36
3.2.4.4. Gestión de Compras	38
3.2.4.5. Estrategias de Compras	38
3.2.4.6. Importancia de las Compras	39
3.2.5. Servicios	40
3.3. Definición de Términos Básicos	43

CAPÍTULO

IV

FASES METODOLOGICAS

4.1. Fases del Informe	45
4.1.1. Diagnóstico.	46
4.1.2. Identificación de las fortalezas y debilidades	48
4.1.3 Diseño de Lineamientos de Control Interno	49

CAPÍTULO

V

RESULTADOS

5.1. Análisis y Presentación de los Resultados	50
5.1.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual del proceso de compras y servicios de la empresa Venezolana de Alimentos la Casa S.A.	50
5.1.2. Fase II: Identificar las fortalezas y debilidades del control interno en el proceso de compras y servicios de la empresa Venezolana de Alimentos la Casa S.A	62
5.1.3. Fase III: Diseño de lineamientos de control interno para mejorar los procesos en el área de compras y servicios de la empresa Venezolana de Alimentos la Casa S.A.	65

CAPÍTULO

VI

LA PROPUESTA

6.1. Presentación de la Propuesta	66
6.2. Objetivos de la Propuesta	66
6.2.1. Objetivo General	67
6.2.2. Objetivos Específicos	67
6.3. Justificación de la Propuesta	67
6.4. Factibilidad de la Propuesta	68
6.4.1. Factibilidad Tecnológica	68
6.4.2. Factibilidad de los Recursos Humanos	69
6.4.3. Recursos Económico Financieros	69
6.5. Desarrollo de la propuesta	70

CONCLUSIONES	91
---------------------	----

RECOMENDACIONES	93
------------------------	----

REFERENCIAS	94
--------------------	----

ANEXOS	96
---------------	----

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO	pp
1. Solicitud de Compras y Servicios.	55
2. Seguimiento a la orden de compra o servicio	56
3. Documentación Completa	57
4. Recepción de Compras en almacén	58
5. Interrupción de proceso productivo	59
6. Requisición de Compras	60
7. Lineamientos del control interno	61

INDICE DE FIGURA

FIGURA	pp
1. Organigrama Estructural	8
2. Guía de Verificación	80
3. Solicitud de Compras y Servicio.	81
4. Orden de Trabajo.	82
5. Cotización del Proveedor.	83
6. Punto de Cuenta.	84
7. Análisis de Cotización.	85
8. Orden de Compra.	86
9. Nota de Entrega del Proveedor.	87
10. Hoja de Servicio.	88
11. Factura.	89
12. Orden de Servicio.	90

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas buscan mejorar sus procesos, para ser más competitiva y mantenerse en el mercado en el que encuentra inmersa, debido a los efectos que genera la globalización y los avances tecnológicos, debe adaptar en todos los niveles que la integran evaluaciones e implementaciones de mejoras, con el fin de que las actividades desarrolladas sean dirigidas al alcance de los objetivos organizacionales.

Para ello, la gerencia necesita incorporar controles internos que garanticen la salvaguarda de sus activos, y se establezcan correctivos de manera oportuna para corregir las posibles desviaciones, que impidan el cumplimiento de las metas y planes propuestos.

Cabe señalar, la gerencia para enfrentar los diversos cambios en los procesos tanto administrativo y contable, se ven en la necesidad de investigar herramientas que sean capaces de ayudar a su crecimiento dentro del mundo empresarial, buscando el control, la eficiencia y eficacia en cada una de las actividades que realizan en cada uno de sus diferentes departamentos. Es por ello, que el control interno constituye una herramienta fundamental para toda empresa, ya que permite proteger y resguardar los activos, genera confianza en los datos contables y eficiencia en las operaciones, es por ello que en la actualidad la importancia de establecer un sistema efectivo de control interno se ha ido incrementando notablemente, ya que tiende a dar seguridad a las funciones que cumplan de acuerdo con las expectativas planeadas y de igual manera señala las fallas que pudiesen existir con el fin de tomar medidas.

Por lo tanto, se puede decir, que estos controles permiten definir la forma sistemática como las empresas se han visto en la necesidad de implementar controles administrativos en todas y cada una de sus operaciones diarias, por lo que

existe una gran cantidad de información enfocadas a guiar a las empresas a implementar dicha herramienta.

Luego de todo el marco descrito anteriormente, se tiene que este informe lineamientos de control internos para mejorar los procesos en el área de servicios de la empresa Venezolana de Alimentos La Casa S.A., la cual presenta debilidades en sus procesos de compras y solicitud de servicios, debido a que no cuenta con controles internos formalmente establecidos que permitan mantener una supervisión continua en sus procesos, además de la falta de unificación de criterios para que el personal realice sus actividades de manera eficiente y eficaz, dirigida a la consecución de los objetivos organizacionales.

Esta empresa no cuenta formalmente con controles internos preestablecidos en el área de compras, por lo que necesita que se desarrollen lineamientos que le permita llevar un mejor control de las compras y servicios llevar una mejor gestión el departamento encargado de esta actividad, y que sea capaz de corregir las fallas que actualmente se encuentran en la organización, para que así esta empresa tenga un crecimiento sostenido en el ámbito organizacional.

Para tal fin, el tiempo de investigación, y la búsqueda de resultados y desarrollo de técnicas fueron de once (11) meses para el cual se crearon ciertos objetivos que ayudaron a la mejora de la organización, que se estudiarán en los diferentes capítulos, el cual estará estructurado de la siguiente manera:

El Capítulo I: La empresa: En él se da a conocer la misión, visión, valores ubicación, reseña histórica de la empresa y el organigrama.

Capítulo II: El Problema: Se desarrolló en el planteamiento del problema, los objetivos trazados por la investigadora y la justificación del porqué de esta investigación.

Capítulo III: Marco Referencial Conceptual, se contemplan los antecedentes de la investigación, los aspectos relacionados a la realización y ejecución de un plan estratégico, donde incluyo citas textuales que sirvan de soporte a la investigación y finaliza con la definición de términos básicos. Asimismo,

Capítulo VI: Fases Metodológicas, Se establecen en función de las fases de la investigación y el análisis empleado en este estudio para alcanzar el objetivo general.

Capítulo V, Se muestran los Resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de información y sus respectivos análisis necesarios para el desarrollo de las fases metodológicas para desarrollar el informe de pasantías.

Capítulo VI, La Propuesta en ella se desarrollaron los lineamientos propuestos para darle solución a la problemática existente y mejorar sus procesos de control en el área donde se desarrolló el informe.

Para finalizar se describen las conclusiones a las que se llegó, de igual forma las recomendaciones sobre la aplicación de las estrategias planteadas.

Referencias: Bibliográficas y electrónicas de donde se obtuvo información que permiten sustentar la información presentada para el desarrollo del presente informe

CAPITULO I

LA EMPRESA

1.1 Nombre de La Empresa

Venezolana de Alimentos la Casa S.A.

1.2 Ubicación de la Empresa

Venezolana de Alimentos la Casa S.A., ubicada en el Municipio Guacara, Estado Carabobo

1.3 Actividad a la que se Dedic

Venezolana de Alimentos la Casa S.A., dedicada a prestar servicios de mantenimiento a las plantas de las empresas del sector productivo.

1.4 Misión

Posicionarse como empresa líder del Estado Venezolano en la comercialización de productos agroalimentarios, garantizando calidad y eficiencia en sus servicios y productos dentro del mercado nacional e internacional, así como también, reconocida por el compromiso y la participación en actividades y proyectos sociales.

1.5 Visión

Participar activamente en la Seguridad Alimentaria del país, a través de la prestación de servicios agrícolas, así como la comercialización y distribución de productos alimenticios y materia prima cumpliendo con los estándares de calidad, la conservación del medio ambiente y promoviendo la producción general del sector, mediante el impulso de las Empresas de Producción Social.

1.6 Valores

Venezolana de Alimentos la Casa S.A. fomenta los siguientes valores:

- El patriotismo.
- El amor por nuestra gente.
- La solidaridad con la comunidad.
- La gratitud hacia la naturaleza.
- La responsabilidad social.
- La ética.
- La excelencia.
- La Creatividad y
- La innovación.

1.7 Objetivos de la Empresa

- Prestar el servicio de empaquetado, procesamiento, transformación, acondicionamiento, conservación, almacenamiento, comercialización, y distribución en general de materia prima y productos alimenticios o agrícolas de consumo animal o humano, de consumos directos o procesados, de origen nacional o internacional.
- Procesamiento e industrialización de frutas de cualquier naturaleza.
- Almacenaje en frío de productos agropecuarios.
- Importación, exportación y comercialización de productos alimenticios, agropecuarios nacional o importado de lícito comercio.
- Elaboración y ejecución de proyectos agropecuarios y alimenticios.
- Participar en otras compañías como accionista, establecer y operar industrias, fábricas y establecimientos comerciales de toda naturaleza, previo cumplimiento de las formalidades que regulen cada materia en particular.

1.9 Lugar donde se Realiza la Acreditación por Experiencia Laboral.

Dentro de la estructura organizacional de la empresa Venezolana de Alimentos la Casa S.A., C.A., se encuentra el departamento de administración, bajo el cargo de analista de compras y servicios, lugar donde se desarrollan las actividades durante el periodo de las pasantías.

1.10 Actividades desempeñadas en el Departamento durante el periodo de pasantía

1. Área de Compras, contratación de Servicios y Suministros:

a.- Recibe solicitud y orden de trabajo emitida por el Coordinador (Mantenimiento –SHA-CMP), la cual deberá contener Acto Motivado para sustentar la necesidad de la contratación. Examina y analiza las requisiciones de compras y/o servicios ordenadas y aprobadas por la Gerencia, para determinar alcance del servicio y cantidad a comprar.

b.- Mantiene contacto con los proveedores inscritos en el Registro Nacional de Contratistas para realizar las solicitudes de cotizaciones correspondientes.

c.- Describe las condiciones comerciales de cada uno de los proveedores para su análisis de la oferta del bien o servicio, realizando las observaciones y recomendaciones necesarias a la Gerencia solicitante para su aprobación.

d.- Analiza las cotizaciones, puntos de cuenta y ordenes de servicio o compra, a fin de facilitar el proceso de imputación presupuestaria del causado por el Departamento de Ejecución Presupuestaria.

e.- Realiza acta de control de compra o servicio como parte del aval de conformidad de la compra y servicio.

f.- Realiza expedientes de compras y servicios a las plantas harineras, empaquetadoras y de procesos asignadas a Venalcasa.

g.- Elabora de orden de compras y servicios mediante el sistema ERP sector público.

h.- Elabora informes y mantiene comunicación directa con el supervisor inmediato por si hay alguna irregularidad en el proceso

i.- Mantiene en orden equipo y sitio de trabajo, reportando cualquier anomalía.

j.- Vela por el cumplimiento de las normas y procedimientos en materia de seguridad integral, establecidas por la empresa, las leyes y estatutos que rigen la materia, con el fin de alcanzar el objetivo de “0” accidente en su área de trabajo.

k.- Realiza cualquier otra tarea afín que le sea asignada.

CAPÍTULO II

EL PROBLEMA

2.1.Planteamiento del Problema

Con los efectos de la globalización, el surgimiento de nuevos paradigmas administrativos - contables y los avances tecnológicos, han generado cambios en las organizaciones como reacción de sus efecto, debido a que se ven en la imperiosa necesidad de realizar una adecuación en sus procesos que les permita ser más eficientes y eficaces, para lograr a su vez ser más competitivos y enfrentar el mercado que es cada vez más exigente.

Para ello, la gerencia requiere establecer adecuadas estrategias, herramientas, técnicas, procedimientos, normativas y políticas que le permitan realizar una gestión transparente, eficiente y eficaz, así como obtener información oportuna para la toma de decisiones, permitiéndoles mantenerse en el mercado en el cual se desenvuelven, generar cambios en sus procesos en todos los niveles de la organización, adecuadas al tipo de empresa y ajustada a la realidad a la cual se enfrentan día a día, con la finalidad de administrar los recursos de manera eficaz y eficiente, así como motivar al talento humano a realizar de manera óptima las actividades que realiza en el desempeño de su cargo, dirigidos a la consecución de los objetivos y metas organizacionales.

Actualmente, las empresas en Venezuela requieren de mayores esfuerzos para enfrentar los retos socio-económicos a los cuales se encuentran inmersas, para lograr su sobrevivencia y operatividad debido a los efectos causados por una economía inestable inflacionaria que afecta de manera generalizada y sostenida a los cambios

de precio de los productos y servicios, necesarios de adquirir para el funcionamiento de las organizaciones.

A tales efectos, la gestión de aprovisionamiento de mercancía ocupa un lugar significativo entre las funciones operativas de las empresas, no importa el tamaño que ella tenga o de la actividad económica a la que se dedica, ya que se ocupa de la adquisición de bienes y servicios necesarios para operatividad de las mismas.

Para lograr una aprovisionamiento adecuado, esta función debe realizarla el departamento de compras, el cual tienen la misión de ocuparse de tareas tales como la adquisición de materiales y suministros en cantidades adecuadas para mantener el rito continuo de la operatividad de la empresa, bien sea del sector productivo, comercial o de servicios, para satisfacer la demanda de los clientes, el ejercicio de una gestión eficiente en la relación con los proveedores o la búsqueda de fuentes alternativas, negociar los precios que sean de mayor beneficio para la organización y establecer los plazos de crédito para el pago de las obligaciones lo más beneficioso posible para la entidad.

Aunado a ello, debe dedicarse a una notable atención al proceso productivo de las transacciones de compra, con el propósito de que se adecuen a las exigencias de la empresa, dispuestas por la gerencia, como garantía de la eficiencia y eficacia operativa y del cumplimiento de las directrices empresariales. Estos objetivos manifiestan la necesidad de implementar un sistema de control interno para el área de compras que permita sentar las bases para estructurar la gestión de compras y solicitud de servicios dentro de las mismas.

Por lo tanto, el proceso de compras está fundamentado en la optimización de las normas y procedimientos para lo obtención de bienes y servicios, manteniendo una unificación de criterios claros y comunicados a todo el personal relacionado con el proceso de manera que los objetivos y principios básicos del proceso de compras, por

parte de todas las áreas que integran la organización, sean centrados en el área de compras para realizar los procesos de abastecimiento de manera clara, eficiente y efectiva, a fin de evitar duplicidad de operaciones, buscar el precio del producto más beneficioso para la empresa sin dejar de un lado la calidad del mismo, las mejores ofertas, créditos y descuentos, al negociar con los proveedores, elaborar órdenes de compra como documento de control en el cual se establezcan los bienes o servicios a ser adquiridos, precios, condiciones comercial y trámites de pago.

En este mismo orden de ideas, cabe señalar que el presente trabajo de investigación está dirigido a solucionar la problemática existente en el área de compras y servicios de la empresa Venezolana de Alimentos La Casa S.A., ubicada en el Municipio de Guacara, en el Estado Carabobo, dedicada a prestar servicios de mantenimiento a las plantas de las empresas del sector productivo, la cual presenta debilidades en sus procesos de compras y solicitud de servicios, debido a que no cuentan con controles internos formalmente establecidos que permita mantener una supervisión continua en sus procesos, además de la falta de unificación de criterios para que el personal realice sus actividades de manera eficiente y eficaz, dirigida a la consecución de los objetivos de la organización.

En relación a las implicaciones que presenta, la empresa requiere prestar servicios y mantenimiento a varias plantas de producción, para lo cual se debe consignar un expediente para compras y servicios, y elaborar una orden de solicitud la cual debe ser enviado al departamento encargado de las compras, para que ejecute el expediente y elabore la orden de compra y de servicios, y ejecutarlo a través de un sistema administrativo computarizado el cual tiene como debilidad que no maneja las partidas presupuestarias a las cuales debe estar sujeta la ejecución del mismo, además no se reciben de manera adecuada y oportuna la partida correcta a ser aplicada por cada proyecto para dirigir los recursos necesarios, generando retrasos en los procesos de ejecución, y pago al proveedor.

Por otro lado, al elaborar el expediente no está completo con la documentación necesaria tales como factura del proveedor, orden de compra o de solicitud de servicio, nota de entrega, entre otros para poder realizar la solicitud de pago, lo que genera descontento por parte de los proveedores los cuales pueden suspender los créditos obtenidos, paralizar los despachos, o incrementar los precios, generando además una acumulación de deudas que afectan la imagen de la empresa, adicionalmente, no cumplen con las partidas presupuestarias, quedando las obligaciones pendientes en periodos a los cuales no corresponden.

Por consiguiente, la gerencia requiere de lineamientos de control interno que permitan mejorar los procesos en el área de compras y servicios de la empresa en estudio, cumplir con la utilización adecuada de las partidas presupuestarias, optimizar los tiempos de respuestas para realizar el pago a terceros, cumplir con las obligaciones adquiridas por la organización, mejorar las relaciones comerciales con los proveedores y restablecer la imagen de la empresa ante los proveedores y organismos gubernamentales, además de establecer una guía de acción al personal que labora en el área para permitirle así un mejor desempeño laboral.

2.2. Formulación del Problema

De acuerdo a lo anteriormente expuesto, se presenta la siguiente interrogante: ¿Cuáles serían los lineamientos de control interno adecuados para mejorar los procesos en el área de compras y servicios de la empresa Venezolana de Alimentos la Casa S.A., ubicada en Guacara, Estado Carabobo?

2.3. Objetivos de la Investigación

2.3.1. Objetivo General

Proponer lineamientos de control interno para mejorar los procesos en el área de compras y servicios de la empresa Venezolana de Alimentos la Casa S.A., ubicada en Guacara, Estado Carabobo

2.3.2. Objetivos Específicos

- 1) Diagnosticar la situación actual del proceso de compras y servicios de la empresa Venezolana de Alimentos la Casa S.A.
- 2) Identificar las fortalezas y debilidades del control interno en el proceso de compras y servicios de la empresa Venezolana de Alimentos la Casa S.A.
- 3) Diseñar lineamientos de control interno para mejorar los procesos en el área de compras y servicios de la empresa Venezolana de Alimentos la Casa S.A.

2.4. Justificación de la Investigación

Siendo el proceso de compras de gran importancia para las empresas, ya que de ello depende el aprovisionamiento de bienes y servicios necesarios para la operatividad de la empresa, el presente trabajo de investigación se justifica en proponer lineamientos de control interno para mejorar los procesos en el área de compras y servicios de la empresa Venezolana de Alimentos la Casa S.A., la cual presenta debilidades en sus procesos y requiere la implantación de controles internos que permitan cumplir con las partidas presupuestarias establecidas que deberían corresponder, así como evitar desviaciones o riesgos por la utilización indebida de los recursos asignados, para fines de mantenimientos o compras que realiza la empresa en estudio.

Es por ello, que se pretende proporcionar una solución viable a la problemática existente al establecer lineamientos que sirvan como guía de acción al personal que labora en el área de compras para mejorar su desempeño profesional con eficiencia y eficacia, para el logro de los objetivos organizacionales, así como optimizar los procesos para la preparación de los expedientes por cada compra o solicitud de servicio efectuada por los diferentes departamentos de la entidad, logrando de esta manera agilizar el proceso de pago a proveedores, y de esta manera cancelar las deudas adquiridas en el periodo en que se causen, de tal manera que pueda mejorar la imagen de la entidad ante los proveedores.

Por otro lado, la investigación servirá como un aporte socio-económico, contribuyendo no solo a la empresa objeto de estudio, sino que podrá servir a empresas que presenten problemática similar, y que puedan contribuir en la estabilidad económica del país, al mejorar su operatividad y mantenerse en el mercado en el que se desenvuelve.

En cuanto al aporte académico, servirá de antecedente para otras investigaciones en el área de Gestión Contable, Financiera y Administrativa, bajo la línea de trabajo Gestión y Control de las Finanzas Públicas y Privadas, en la temática de control interno y mejoras en los procesos administrativos, contables y financieros, establecidos por la Escuela de Contaduría Pública, de la Universidad José Antonio Páez.

Finalmente, servirá de aporte a la autora quien podrá poner en práctica sus conocimientos académicos con respecto a los procesos de auditoría de control interno, y desarrollará habilidades y destrezas en cuanto mejoras en los procesos administrativos, contables y financieros, a fin de mejorar su desempeño profesional con eficiencia y eficacia en el ámbito laboral en el cual se desarrolla y aportando valor agregado al cargo en el cual se efectúa la acreditación.

2.5 Alcance de la Investigación

El presente informe, propone lineamientos de control interno para mejorar los procesos en el área de compras y servicios de la empresa Venezolana de Alimentos la Casa S.A., ubicada en Guacara, Estado Carabobo, con la finalidad de elaborar los expedientes de los procesos de compras y solicitud de servicios, con todos los soportes correspondientes a cada solicitud efectuada por los departamentos involucrados, poder efectuar los pagos a los proveedores de manera oportuna, y en el periodo contable en que se generan, de tal manera que pueda mejorar la imagen de la empresa frente a los proveedores, mejorar los procesos para la consecución de los

objetivos organizacionales, optimizar el desempeño laboral de los trabajadores al realizar sus trabajos con eficiencia y eficacia, y prevenir fraudes debido a los riesgos que genera el área tales como pago de trabajos no realizados, pagos dobles a un mismo proveedor en relación a una misma venta o servicio prestado, entre otros.

CAPITULO III

MARCO CONCEPTUAL REFERENCIAL

En el presente capítulo se desarrolla el marco conceptual referencial, el cual tiene la finalidad de dar a la investigación un método coordinado y lógico de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema. De este modo, el fin que tiene el marco teórico, es el de situar el problema que se está estudiando dentro de un conjunto de conocimientos, que permita orientar la búsqueda y ofrezca una conceptualización adecuada de los términos que se utilizarán en el trabajo.

Sobre la base de las consideraciones anteriores, el marco conceptual referencial es la parte en el desarrollo de la investigación que representa toda la fundamentación teórica, es decir todas las teorías que sustentan el estudio. En este sentido, el marco conceptual referencial del presente informe estará soportado, por antecedentes, bases teóricas y definición de términos básicos, que permitan orientar a la consecución de los objetivos propuestos.

3.1 Antecedentes de la Investigación

Este capítulo contiene los antecedentes del estudio, los cuales se refieren a estudios previos y trabajos de grado relacionados con el problema planteado, es decir investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el problema en estudio.

Al respecto, Arias, (2006) explica que los antecedentes de una investigación “reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en el área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones” (p. 106). En este sentido, los antecedentes constituyen un punto de partida para establecer un marco de referencia, a partir del conocimiento previo de los fenómenos abordados en una revisión bibliográfica.

A continuación, se presentan los antecedentes de la investigación que fueron tomados y los cuales guardan relación con el presente trabajo:

Primeramente, Lara, (2015) presentó un estudio, titulado **“Estrategias de control interno para mejorar la gestión de compras de la empresa Diesel Camiones C.A.”**, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública, en la Universidad José Antonio Páez. El trabajo de investigación tuvo como objetivo principal proponer estrategias de control interno para mejorar la gestión de compras de la empresa Diesel Camiones C.A., para mejorar los procesos en el área de compras y llevar una mejor gestión en el departamento encargado de esta actividad, y que sea capaz de corregir las fallas existentes, para de esta manera, la empresa tenga un crecimiento sostenido en el ámbito organizacional.

En relación a la metodología aplicada, fue un proyecto factible con diseño de campo a través de fases metodológicas para el logro de los objetivos propuestos, efectuando un diagnóstico de la situación actual de los procesos, identificar las debilidades y fortalezas del control interno existentes en el área de compras, para así con la información obtenida a través de los instrumentos de recolección de información la lista de cotejo y el cuestionario, aplicado a (03) personas conformado con (07) ítem en el área de compras, con los resultados obtenidos se tabularon y graficaron, y se les efectuó un análisis de manera que se pudo diseñar las estrategias acorde a las necesidades de la empresa en estudio que permitieran mejorar los procesos de control interno en el área de compras.

Su relación con el presente informe, es que brinda información sobre la experiencia de las debilidades y fortalezas existentes y que tienen similitud con la empresa en estudio para establecer los lineamientos acordes a la empresa estudio y darle solución a la problemática existente.

Por su parte, Naveda, y Villegas, (2015), presentaron su trabajo de grado en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública, que lleva por nombre **“Lineamientos de control interno para el área de compras de la empresa TORNOVAL, C A en Valencia, Estado Carabobo”**. La presente investigación, tuvo como objetivo proponer lineamientos de control interno para el área de compras de la empresa TORNOVAL, C A en Valencia, Estado Carabobo, con la finalidad de mejorar los procesos en la gestión de compras. La investigación estuvo enmarcada bajo la modalidad de proyecto con diseño de campo a nivel descriptivo. En cuanto a la metodología que se utilizó para lograr el objetivo comprendió tres fases, donde se diagnosticó la situación actual, se identificaron las debilidades y fortalezas del control interno y por último se desarrolló la propuesta, de acuerdo a los objetivos propuestos.

En este sentido, la población estuvo conformada por tres (03) personas involucradas en el proceso del departamento en estudio, por lo que la muestra estuvo conformada por la misma población, ya que, los informantes seleccionados fueron los indicados para suministrar la información requerida para la investigación. Por otro lado, las técnicas de recolección de datos a aplicadas fueron la encuesta a través del cuestionario con preguntas dicotómicas cerradas con respuestas (si-no) y la observación directa a través de un cuadro de observación.

Las autoras concluyen que, no existía un departamento de compras, debido al tamaño de su estructura organizativa al volumen de sus actividades y que tipo de empresas, por lo general no cuenta con manuales de normas y procedimientos, formalmente establecidos, por lo que era necesario la implementación de lineamientos escritos, que le sirvieran de guía a los trabajadores para realizar sus funciones y que permita la unificación de criterios de la manea que los procesos en el área pudieran ser llevados a cabo de manera eficiente y eficaz.

Este antecedente, se relaciona con la presente investigación, ya que ambas están bajo la modalidad de un proyecto factible, debido que permite darle una posible solución a la problemática existente, por lo que su busca efectuar un conjunto de fases metodológicas para lograr brindar una propuesta para el logro del objetivo general planteado, brindando las herramientas del control interno en el área de compras.

Por otro lado, Hernández, (2013), en su informe de pasantías que lleva por título **“Lineamientos de control interno que permitan optimizar el proceso de compras en la empresa Renault Venezuela, C.A.”**, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez. El informe tuvo como objetivo principal diseñar lineamientos de control interno que permitan optimizar el proceso de compras en la empresa Renault Venezuela, C.A.

La metodología de la investigación fue proyecto factible con naturaleza de campo, utilizando como técnica de recolección de datos la observación directa y la entrevista estructurada apoyada mediante un cuestionario conformado por (09) preguntas aplicadas a una población y muestra de seis (06) personas que intervenían en cada una de las fases del proceso de campo. La información recolectada fue organizada, tabuladas y analizadas según las características y su relación con el objeto de estudio de cada objetivo específico.

Se concluye en el informe que durante el proceso de la gestión de compras se generabas inconsistencias tales como: desorden cronológico de los soportes de compras, falta de las requisiciones necesarias que permitan determinar a través del costo-beneficio la mejor opción de compra, faltantes de soportes y recursos importantes.

Su relación con el presente trabajo de investigación es que ambos presentan debilidades en el control interno del área de compras, por lo tanto los lineamientos propuestos dieron un aporte significativo al presente informe, debido a que esta es un área susceptible a riesgos de fraude.

Asimismo, Mosquera, (2013), presentó un trabajo de grado titulado **“Evaluación del control interno administrativo del proceso de compras de servicios en el departamento de compras de servicios de la Universidad Nacional Experimental de Guayana en Puerto Ordaz Estado Bolívar, en el segundo semestre del año 2012”**, realizada en la Universidad Nacional Experimental de Guayana, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública. La investigación se realizó con el propósito de evaluar el control interno administrativo del proceso de compras de servicios que se realiza en la Universidad Nacional Experimental de Guayana (UNEG) en Puerto Ordaz Estado Bolívar, en el segundo semestre del año 2012 y proporcionarle al departamento las recomendaciones y sugerencias para minimizar o evitar las debilidades existentes en el proceso.

Es importante resaltar, que la metodología de la investigación fue de proyecto factible con naturaleza de campo, de tipo descriptiva, Para lograr el objetivo se procedió al levantamiento de la información, a través de la observación directa, la encuesta y revisión documental. Como instrumento de recolección de datos se elaboró un cuestionario de preguntas cerradas aplicadas a una población de tres (03) personas que laboraban en el departamento de compras de servicios de la institución.

La autora concluyó, que el departamento de compras de servicios presentaba debilidades internas las cuales se deberían a que los proveedores no cumplían con el lapso estimado para entregar la oferta y son muy pocos los interesados en participar en el proceso. Asimismo, para la adaptación y ejecución de los procedimientos establecidos se requería informar o capacitar al personal del departamento de compras de servicios y a todos los usuarios encargados para que realizaran una autoevaluación que permitiera mejorar el control interno administrativo.

Esta investigación, tiene relación con el presente informe, debido a que permite conocer la estructura del control interno en la gestión de compras, área en la cual se desarrolla la misma, y podrá suministrar información necesaria para el logro del objetivo general planteado en el capítulo II.

Finalmente, el autor Botello, (2012), en su informe de pasantía titulado **“Diseño de un Manual de Normas y procedimientos para el departamento de compras de la Alcaldía Bolivariana de los Guayos”**, para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública en la Universidad José Antonio Páez. El informe tuvo como objetivo principal el diseño de un Manual de Normas y procedimientos para el departamento de compras de la Alcaldía Bolivariana de los Guayos, para el logro de los objetivos se desarrolló en tres fases metodológicas, la primera con la finalidad de identificar las condiciones en las cuales se desarrollan las actividades del departamento de compras, para identificar las debilidades existentes a través de la observación directa y la encuesta, por medio del cuestionario compuesto de preguntas cerradas dicotómicas con dos opciones de respuestas si-no.

En cuanto las técnicas aplicadas se obtuvo información de una población compuesta por dieciocho (18) trabajadores, cuya muestra estuvo representada por la misma población, a través de la observación directa y la encuesta, , estos resultados obtenidos se analizaron y se representaron en un diagrama circular y se tabularon para facilitar su interpretación, los cuales permitieron identificar los procedimientos realizados en el departamento de compras, para alcanzar el objetivo principal de elaborar un Manual de Normas y Procedimientos que llevara a optimizar y garantizar las actividades del respectivo departamento .

La investigadora condujo que la empresa requería de un Manual de Normas y Procedimientos con el propósito de poder establecer una sistematización, ordenación y evaluación de los diferentes procesos involucrados en la adquisición de bienes y servicios, para lo cual se establecieron los formatos de requisición de compras, nota de entrega, presupuesto base y orden de compra, de uso obligatorio, a fin de poder establecer los diferentes controles y seguimientos requeridos para la actividad de compras.

Su relación con la presente investigación, es que ambos buscan establecer los controles necesarios para mejorar la gestión de compra, y además sirve como aporte por los formatos realizados en el antecedente, ya que podrían mejorar los procesos,

así mismo los procedimientos descritos en el manual podrían ser una base importante para el establecimiento de los lineamientos a proponer a la empresa estudiada.

3.2. Base Teóricas

Podemos mencionar al autor Cordova (2007) el cual indica que las bases teóricas son:

Se presenta toda la información principal y complementaria relacionada con el tema del proyecto de investigación. Por regla general, en esta sección de la investigación, se trata de definir conceptos y ampliar los datos e informaciones sobre la problemática abordada y los factores que la constituyen. Es decir, que se presenta información textual o documental sobre las variables en estudio y, puntos que tengan estricta relación con éstas, para ampliar el conocimiento sobre las mismas. (p. 4)

Las bases teorías del presente informe se dirigen a caracterizar los aspectos teóricos relacionados con los controles internos del proceso de compras de la empresa Venezolana de Alimentos La Casa, S.A, y la forma de evaluarlos, así como lo relacionado con las normas y riesgos. Además, una breve definición de los términos básicos utilizados, en función al análisis de los diferentes puntos de vista expuestos por diversos autores del área.

Por lo tanto cuando se define las Bases Teóricas en el presente estudio se mencionan:

3.2.1 Lineamientos

Para el autor Morgado (2010; 15), el término lineamientos se define “como un conjunto de órdenes o directivas que un líder realiza a sus seguidores o subordinados”. Por lo tanto, un lineamiento es también una explicación o una declaración de principios. Cuando un grupo político presenta su lineamiento, está dando a conocer su postura sobre ciertos temas.

El objetivo general de esta investigación es proponer lineamientos de control interno para optimizar los procesos del área de compras y servicios en la empresa Venezolana de Alimentos la Casa S.A. por lo que se recurre a la revisión de fundamentos teóricos sobre el tema a fin de estructurar todas y cada una de las partes que constituirán la propuesta, siendo que formará el conjunto de medidas a manera de ley para el seguimiento y control de las tareas del departamento procurando el mejoramiento de los procesos.

3.2.2 Procedimientos

Según el autor Belisario, (2008; p. 21), los procedimientos consisten en “planes en cuanto a que establecen un método habitual de manejar las actividades futuras”. Son verdaderos guías de acción más bien, que de pensamientos que detallen la forma exacta bajo la cual ciertas actividades deben cumplirse.

3.2.2.1 Objetivos de los Procedimientos

Gómez (2011; 61) señala que “El principal objetivo del procedimiento es el de obtener la mejor forma de llevar a cabo una actividad, considerando los factores del tiempo, esfuerzo y dinero”.

3.2.2.2 Importancia de los Procedimientos

Los procedimientos significan para la empresa una forma ordenada de poder para ejecutar los trabajos administrativos con el fin de mejorar su función en cuanto a las actividades dentro de la organización.

La importancia de los procedimientos administrativos estriba en que los mismos se pueden establecer el orden lógico que deben seguir las actividades, logran promover la eficiencia y la optimización y fijar la manera como deben ejecutarse las actividades, quién debe ejecutarlas y cuándo.

3.2.2.3 Procesos Administrativos

El autor Chiavenato, (2009:22), manifiesta que el proceso administrativo consta de los siguientes pasos:

Planificación: Es la que figura como la primera función administrativa, precisamente por ser la que determina por anticipado cuáles son los objetivos que deben alcanzar y que deben hacer para alcanzarlos.

Organización: Esta representa la segunda función administrativa, el cual puede adoptar varios significados en donde van a depender de la planeación, dirección y control para formar el proceso administrativo. Se utiliza para alcanzar los objetivos, ejecutar los planes y lograr que las personas trabajen con eficacia, agrupando de manera lógica las actividades para evitar conflictos y confusiones.

Dirección: Esta se define como la tercera función administrativa, luego de ser definida la planificación y establecida la organización. Falta poner en marcha las actividades y ejecutarlas, este es el papel de la dirección, poner en práctica las acciones y dinamizar la empresa.

Control: Se determina como la cuarta función, buscar asegurar que lo planeado, organizado y dirigido se ajuste tanto como sea posible a los objetivos previamente establecidos. La esencia del control consiste en comprobar si la actividad controlada está alcanzando o no los objetivos o resultados deseados.

3.2.2.4 Procedimiento Contable

Se puede definir como proceso contable según el autor Catacora, (2007)

Todos aquellos procesos, consecuencia de pasos e instructivos que se utilizan para el registro de las transacciones u operaciones que realiza la empresa con los libros de contabilidad. Se pueden establecer procedimientos contables para el manejo de cada uno de los grupos generales de las cuentas de los Estados Financieros (p.71).

Asimismo, se establece que el procedimiento contable, según el autor Rondón, (2001); se explica a continuación:

Planeación y sistematización: deberá estar estrechamente vinculada con el tipo de organización y sus necesidades, ya que los procedimientos señalan claramente lo que se habrá de realizar, estos procedimientos establecen la planeación, formas, registros, informes, entre otros; basado en la definición anterior el autor indica que cuando se habla de forma y registros, estos están representados por las formas, registros, documentos, es decir, los medios físicos a través de los cuales se le da entrada a los datos o información conforme se realizan las operaciones. Estas formas y registros deben ser diseñados de manera sencilla, de tal forma que su uso sea fácil; informes: todo lo anterior está enfocado a proporcionar informes a la dirección que para que sirva de base de la toma de decisiones.

La mayor parte del esfuerzo contable se dedica a mantener registros actualizados de la transacciones que terminan convirtiéndose en cuentas, los registros contables tienen valor como medio de control, sólo cuando los totales son presentados en informes debidamente diseñados con oportunidad, exactitud, utilidad y racionalidad , además de tomar en cuenta el análisis profundo de los mencionados informes. Los informes contables constituyen en estos aspectos el elemento de control muy importante, desde la preparación de balances mensuales, hasta hojas de distribución de acuerdos de clientes por antigüedad o por obligaciones por vencimientos.

De esta manera se entiende cabalmente la trascendencia de la aplicación de los mecanismos de control en el marco de una organización, y como deben formalizarse sus resultados y alcances a través de informes respectivos.

3.2.3 Control

En toda organización es necesario el control en todas sus etapas administrativas y contables, así como su implementación en todos sus procedimientos y actividades operativas, de tal manera que Chiavenato (2001), define que el control “es la función administrativa la cual trata de garantizar que lo planeado, organizado y dirigido, cumpla realmente los objetivos previstos”. (p.394).

Por lo tanto, que el control promueve las potencialidades de los individuos, ya que su carácter es de pronóstico, debido a que mide la efectividad presente y futura de la actuación de todos los recursos de la empresa, siendo su principal propósito, corregir errores y no simplemente registrarlos.

3.2.3.1 Teoría del Control Interno.

El Control Interno tiene distintos significados para diferentes autores; organismos e institutos que han puesto de manifiesto definiciones y aportes a la teoría del control interno, pero que en definitiva abarcan los objetivos fundamentales que se persiguen a través de su implantación en cualquier organización.

El control interno es un proceso llevado a cabo por las personas de una organización, diseñado con el fin de proporcionar un grado de seguridad “razonable” para la consecución de sus objetivos, dentro de las siguientes categorías: eficiencia y eficacia de la operatividad, fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de las leyes y normas aplicables.

De acuerdo a, Catacora. F. (2007), define que:

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adaptan a un negocio para salvaguardar sus activos verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia

operacional y promover la adherencia a las políticas por la administración. (p. 238)

Siendo considerado el control interno como uno de los pilares fundamentales de la contabilidad, mediante el cual se puede medir el grado de vulnerabilidad y fortaleza que posee una organización en la consecuencia de sus procesos más rutinarios y elementales.

Por lo tanto, es necesario destacar que, los controles internos representan la formación y la aplicación de los principios, políticas y métodos bien sean a través de un instrumento que describan los pasos a seguir para llevar a cabo una actividad de la empresa.

3.2.3.2 Objetivos Específicos del Control Interno

De acuerdo a Aguirre (2007:123); “en todo sistema de control interno deben definirse los alcances dependiendo de las características de la empresa”. La responsabilidad en la dedicación de estos alcances recae siempre en la dirección en función de sus necesidades y objetivos, actividades de la empresa, tamaño, volumen de operaciones, así como la distribución geográfica de la organización.

Por otra parte, Catacora, (2007), define:

Los objetivos del control interno son proveer a la gerencia de una seguridad razonable, pero no absoluta de que los activos, especialmente los valiosos y movibles, están protegidos contra pérdidas por el uso o disposición no autorizado, y que las operaciones son realizadas con la autorización de la gerencia, y registradas adecuadamente para permitir la elaboración de estados financieros de conformidad con principios de contabilidad de aceptación general. (p.238).

Los objetivos del Control Interno de acuerdo a Cepeda, G. (2007, p. 84), son:

- Proteger los recursos de la organización buscando su adecuada administración ante riesgos potenciales y reales que los puedan afectar.
- Garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización, promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades establecidas en el Control Interno Administrativo.
- Velar porque todas las actividades y recursos permanentes a la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos previstos.
- Certificar la correcta, oportuna evaluación y seguimiento de la gestión de la organización.
- Asegurar la oportuna claridad, utilidad y confiabilidad de la información y los registros que respaldan la gestión administrativa de la organización.
- Definir y aplicar medidas para corregir, prevenir y detectar los riesgos y desviaciones de la organización, que puedan comprometer el logro de los objetivos programados.

3.2.3.3 Fines del Control Interno

Para llevar a cabo un eficaz y adecuado control interno, se deben tomar en cuenta cada uno de los principios establecidos para el mismo. Los principios más significativos son aquellos que incluyen relaciones causales en términos de variables dependiente e independiente. En cuanto a la aplicación racional de control interno, según Rodríguez, (2000:67), debe fundamentarse en los siguientes fines:

- Separación de funciones de operación, custodia y registro.
- Dualidad o pluralidad de personal en cada operación de la organización deben intervenir dos personas cuando menos.

- Ninguna persona debe tener acceso a los registros que controlan su actividad.
- El trabajo de subordinados será de complemento y no de revisión.
- La función de registro de operaciones será exclusivo del departamento de contabilidad.

3.2.3.4 Tipos de Control Interno

Un sistema de control es importante por cuanto no solo se limita a la seguridad de las cifras que son reflejadas en los estados financieros, sino también evalúa el nivel de eficiencia operacional en los procesos contables y administrativos. En este sentido, el control interno se divide en:

Control Interno Contable: Tiene relación directa o efecto sobre las cifras de los estados financieros, siendo esto, la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable.

Control Interno Administrativo: Se relaciona propiamente con la normativa y procedimientos existentes en una empresa, vinculados en la eficiencia operativa y acatamientos de las políticas y normas establecidas por la dirección que normalmente influyen en los registros contables.

3.2.3.5 Componentes del Control Interno

De acuerdo a Mantilla (2003; 44), “el control interno consta de cinco (5) componentes interrelacionados, derivados de la manera como la administración realiza los negocios, y están integrados al proceso de administración”; los componentes son:

Ambiente de Control: El ambiente de control establece el tono de una organización, para influenciar la conciencia de control de su gente. Es el fundamento

de todos los demás componentes del control interno, proporcionado disciplina y estructura. Los factores del ambiente de control incluye la integridad, los valores éticos y la competencia de la gente de la entidad, la filosofía de los administradores y el estilo de observación; la manera como la administración asigna autoridad y responsabilidad, y como organizar y desarrollar a su gente y la atención y dirección que le presta el consejo de directores

Valoración de Riesgos: Cada entidad enfrenta una variedad de riesgos desviados de fuentes externas e internas, los cuales deben valorarse. Una condición previa para la valoración de riesgos es el establecimiento de objetivos, enlazados en niveles diferentes y consistentes internamente. La valoración de riesgo es la identidad y análisis de los riesgos relevante para la consecuencia de los objetivos, formando una base para la terminación de cómo deben administrarse los riesgos dado que las condiciones económicas, industriales, reguladoras y de operación continuaran cambiando, se necesitan mecanismos para identificar y tratar los riesgos especiales asociados con el cambio.

Actividades de Control: son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directivas administrativas. Tales actividades ayudan a asegurar que se están tomando las acciones necesarias para manejar los riesgos hacia la consecución de los objetivos de la entidad. Las actividades de control se dan a todo lo largo y ancho de la organización en todos los niveles y en todas las funciones. Incluyen un rango de actividades tan diversas como aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, reconciliaciones, revisión de desempeño de operaciones, seguridad de activos y segregación de responsabilidades.

Información y comunicaciones: Los sistemas de información y comunicación deben identificarse, capturarse y comunicarse informaciones pertinentes en una forma y oportunidad que facilite a la gente cumplir sus responsabilidades. El sistema de información produce documentos que contienen información operacional, financiera

y relacionada con el cumplimiento, la cual hace posible operar y controlar el negocio. Ella se relaciona no solo con los datos generados internamente, sino también con la información sobre sucesos, actividades y condiciones extremas necesarias para la toma de decisiones y la información externa del negocio. También debe darse una comunicación efectiva en sentido amplio, que fluya hacia abajo, a lo largo y hacia arriba de la organización.

Todo el personal debe recibir un mensaje claro por parte de la alta administración respecto a que las responsabilidades de control deben asumirse seriamente. Ellos deben entender su propio papel en el sistema de control interno, lo mismo que como sus actividades individuales se relacionan con el trabajo de los demás. Ellos también necesitan comunicación efectiva con la parte externa, tales como clientes, proveedores, reguladores y accionistas.

Monitoreo: Según el autor Mantilla (2003:45), los sistemas de control interno requieren ser monitoreados, en un proceso que valora la calidad del desempeño del sistema del tiempo. Ello es realizado mediante acciones de monitoreo ongoing, evaluaciones separadas o en combinación de las dos. El monitoreo ongoing ocurre en el curso de las operaciones, incluye las actividades regulares de administración y supervisión, así como otras acciones personales tomadas en el desempeño de sus obligaciones. El alcance y la frecuencia de las evaluaciones separadas dependerán primeramente de la valoración de riesgo y de efectividad de los procedimientos de monitoreo ongoing. Las diferencias del control interno deben reportarse hacia arriba, informando los asuntos delicados a la gerencia y a la junta directiva

Las teorías presentadas anteriormente se relacionan con la presente investigación, ya que el control interno es un plan en donde se preverán todas las medidas administrativas dentro de la empresa Venezolana de Alimentos la Casa S.A. para el logro de los objetivos; de ahí, que sea un plan de organización donde se

establecen las políticas y procedimientos que persigue la entidad con el fin de salvaguardar los recursos con que cuenta, en este caso servirá de marco para la propuesta de lineamientos basados en el control interno, que permitan mejoras en la gestión de compras.

3.2.3.6 Control Interno de Compras

El control interno puede aplicarse a cualquier actividad operativa y toma sentido concreto únicamente cuando se asocia con una situación operacional específica. Es por ello que el control interno de las compras, de acuerdo a l autor López (2009; p.118), consiste en El plan de organización entre el sistema de contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que tienen por objeto obtener información segura, oportuna y confiable, así como promover la eficiencia de operaciones de adquisición o compra.

El volumen de compras es también determinante de los niveles de inventarios, y la inversión en estos es el factor principal para alcanzar una favorable rotación del capital invertido. El ciclo de compras es una de las tareas más importante de una organización.

3.2.3.7 Objetivos del Control Interno en Compras

La actividad de compra constituye una de las áreas más importantes en el proceso productivo por lo cual requiere un mayor control, los mismos deben ser inherentes con relación a los niveles de producción, capacidad de pago, almacenamiento, volumen de ventas y las condiciones del proveedor, tomando en cuenta el aseguramiento en cuanto a la calidad y precios favorables.

Según Catacora, (2007: 240) dentro del ciclo de compras y cuentas por pagar se deben cumplir con los siguientes objetivos del control interno:

Integridad. Permiten asegurar que se registren todas las transacciones en el periodo al cual corresponden. Es decir, que debemos registrar todos los activos adquiridos y las obligaciones contraídas.

Existencia Permite asegurar que solo se registren operaciones que afecten la entidad Es decir que los activos y pasivos registrados deben corresponder a operaciones reales de la compañía.

Exactitud. Las operaciones se registran por el valor que realmente representan, este objetivo es sumamente importante ya que existe que las cifras sean registradas en forma exacta. Es decir, que los activos y pasivos deben registrarse por el monto exacto.

Autorización. Debe establecer límites al inicio, continuación o finalización de una operación contable con base a políticas y procedimientos establecidos. Es decir, que solo deben realizarse compras y pagos autorizados de acuerdo con las políticas de la empresa.

3.2.4. Control Interno del Proceso de Compras

El control interno puede aplicarse a cualquier actividad operativa y toma sentido concreto únicamente cuando se asocia con una situación operacional específica. Es por ello que el control interno de las compras, de acuerdo a López (2009), consiste en “el plan de organización entre el sistema de contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que tienen por objeto obtener información segura, oportuna y confiable, así como promover la eficiencia de operaciones de adquisición o compra.

El volumen de compras es también determinante de los niveles de inventarios, y la inversión en estos es el factor principal para alcanzar una favorable rotación del capital invertido. El ciclo de compras es una de las tareas más importante de una organización.

Para el registro o información contable del movimiento de mercancía, deben considerarse los siguientes aspectos:

- Forma de operar o de llevar a cabo sus operaciones.
- Monto real probable de operaciones (desde el punto de vista de una empresa y funciones o que se inicie).
- Número, valor y variedad de los artículos que se manejan.
- Información deseada o necesaria para los dirigentes de la empresa.

Las compras, en el sentido contable, son solo aquellos artículos del inventario de mercancías que compra la empresa para volver a venderlos a los clientes.

3.2.4.1 Objetivo del Proceso de Compras

Dentro del sistema informativo de la empresa se deben implementar ciertos Objetivos, de esta manera se desarrolla la elaboración de controles necesarios para las actividades de dirección y gestión, dichos objetivos persiguen principalmente la toma de decisiones en cuanto a la contabilidad. Partiendo de los argumentos del autor Estupiñan, (2002; 11), el control interno se propone de los siguientes objetivos:

Autorizaciones apropiadas: Toda transcripción seguida de las instrucciones que emita la dirección de la empresa, debe estar claramente autorizada por medio de sistemas apropiados. Dependiendo de cuál sea la naturaleza de la transacción y de su importancia sobre la base del volumen de operaciones.

Clasificación contable apropiada: Se debe asegurar que todas las transacciones estén registradas y clasificadas en sus respectiva cuentas contables y de igual manera en los periodos correspondientes a dicha transacción, con el fin de que esto pueda facilitar la elaboración de los Estados

Financieros de acuerdo con los Principios de Contabilidad generalmente aceptados y los criterios o instrucciones propuesta por la entidad.

Verificación y evaluación: El propósito de este objetivo es verificar en forma periódica lo correcto de las transacciones reales con respecto a la información generada por el sistema de procedimiento propuesto, de esta manera puede visualizarse si existe error alguno. Esto hace que adopten ciertas técnicas de evaluación de los resultados, estas tiene el fin de realizar revisiones periódicas por medio de un personal diferente al que realiza el procedimiento de dichas transacciones.

Salvaguardas físicas adecuadas: Este objetivo tiene como fin que se logre un adecuado acceso restringido sobre todos los activos de la empresa, así como también la custodia de estos, sus respectivos documentos y los registros generados o no en el sistema (documentos prenumerados, clave de acceso, copias de seguridad, etc.), mediante el personal autorizado para ello, este lo asigna la dirección de la empresa al igual que las medidas de control para su cumplimiento.

3.2.4.2 Funciones del Departamento de Compras

Lavran, Martín.y Valiente, (2010), señalan sobre la función de compras:

El éxito de una empresa así como su crecimiento, dependerá de la adecuada y equilibrada gestión de su centro de responsabilidad y áreas funcionales, la función de compras va a mantener a la empresa en una situación competitiva, proporcionando a esta los materiales y suministros de una forma continua (p.77)

Continuando con Catacora (2007:18), las funciones del departamento de compras son las siguientes:

- Atender de forma oportuna a los proveedores.
- Recibir muestras y cotizaciones.
- Revisar y analizar la base datos.
- Negociar descuentos y condiciones de pagos.

- Controlar que las mercancías se reciban oportunamente.
- Determinar las cantidades de compra.

3.2.4.3 Etapas del Proceso de Compras

Plantea el autor mencionado anteriormente, que los procesos de compras se inician u originan con la necesidad de un bien o servicio, y concluye o finaliza con la adquisición y pago de éstos. Por lo tanto, la necesidad de un bien o servicio nace en el departamento y/o unidad donde sea requerido, es decir, dependen de un departamento distinto al de compras.

En consiguiente, este proceso comprende las siguientes etapas:

Recepción de la Solicitud: La emisión de una solicitud de requisición surge de un departamento o unidad funcional de la empresa por una necesidad específica. Una vez detectada la necesidad, el departamento o unidad solicitante culmina con la requisición y la envía al departamento de compras. Debido a que la compra da origen a una obligación, por parte de la organización, se hace necesario que la solicitud tenga ciertas aprobaciones de acuerdo con las políticas de la organización. Usualmente, persona o unidad solicitante, Jefe de la unidad solicitante.

Emisión de la orden de compra: El departamento de compras revisa la solicitud de requisición y escoge varios proveedores de su maestro y genera la orden de compra. Las decisiones son plasmadas en la orden de compra la cual debe contener al menos lo siguiente:

- Departamento o unidad que solicita el bien o servicio.
- Concepto o descripción del bien o servicio.
- Cantidad del bien o servicio.
- Costo unitario y total.

- Fecha de la solicitud y fecha de la disponibilidad del bien o servicio.
- Autorizaciones necesarias.

Aprobación de la orden de compra: Este paso, considera los niveles de aprobación de acuerdo con las políticas de cada organización.

Envío de la orden de compra al proveedor: El departamento de compras considera:

- La unidad o departamento solicitante recibe el bien o servicios, seguidamente debe dar una nota de conformidad con lo recibido.
- Existe una dependencia que se encarga de recibir los bienes, para lo cual debe estar en conocimiento de lo que se le solicitó al proveedor para así poder recibir lo que se autorizó.
- Se genera una nota de informe o recepción.

Recepción de la mercancía, bienes o servicios:

- La unidad o departamento solicitante recibe el bien o servicio, seguidamente debe dar una nota de conformidad con lo recibido.
- Existe una dependencia que se encarga de recibir los bienes, para lo cual debe de estar en conocimiento de lo que se le solicitó al proveedor, para así poder recibir lo que se autorizó.
- Se genera una nota de informe o recepción.

Registro de la entrada de los bienes o servicios: Una vez recibido el bien o servicio se procede a darle entrada al bien o servicio. Para ello es necesario tener la siguiente documentación:

- Copia de la orden de compra.
- Factura del proveedor.
- Nota o informe de recepción.
- Documentos aduanales, entre otros.

3.2.4.4 Gestión de Compras

Cuando se habla de gestión de compras el autor Heredia (2007:85), establece que: “la gestión de compras va más allá de la interpretación de un intercambio de un bien o un servicio, por una cantidad económica pre-establecida”. Se puede decir entonces, que es el conjunto de actividades a realizar en la empresa para satisfacer esa necesidad del mejor modo, es decir, al mínimo costo, con la calidad adecuada y en el momento oportuno. Se toma como base la planeación, la base y control o seguimiento, de todas y cada una de las acciones relacionadas directa o indirectamente con las adquisiciones en la empresa. Es un proceso cíclico, que soporta todas las acciones de la empresa.

Una gestión de compra, no solo encuentra proveedores excepcionales donde quiera que estén, sino que también debe encontrar proveedores que deseen correr el riesgo asociado con nuevos productos. Ninguna organización encuentra que sea económico fabricar todo el material que se utiliza. Las ventajas de la especialización son demasiado importantes. La función de compras a menudo gasta más dinero que cualquier otra función de la empresa, así que compras proporciona una buena oportunidad para reducir los costos y aumentar los márgenes de beneficio.

La actividad de compras, ayuda a identificar los productos y servicios más convenientes que se pueden obtener de forma externa y desarrolla, evalúa y determina el mejor proveedor, precio y entrega de estos productos y servicios.

3.2.4.5 Estrategias de Compras

De acuerdo a Correa (2006; 74), las estrategias de compra y aprovisionamiento “deben estar basadas en la evaluación de los requerimientos y en las condiciones del mercado”. Dependerán de los niveles de costos de los compradores y de los riesgos de aprovisionamiento involucrados. También es necesario considerar temas como la cantidad y clase de proveedores a emplear, el tipo de relación a establecer en estos y

los contratos a suscribir; así como la gerencia de cada socio estratégico y cada contrato.

Las empresas de cualquier sector de la economía experimentan constantemente la acción de nuevos competidores, realidad que está exigiendo a los empresarios, tanto como proveedores como comerciantes, aplicar estrategias logísticas diferentes a las tradicionales para continuar vigentes, seguir creciendo y aumentar su participación en el mercado.

Los procedimientos en las operaciones de adquisición de bienes y servicios (ciclos de egresos), pueden considerarse como sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, para la consecución de los objetivos definidos por la administración de la empresa. Los procedimientos y las normas de control interno representan un alto grado de importancia dentro de la organización y los cuales para cumplir con su fin, es necesario que estén establecidos por escrito a través de un manual de normas y procedimientos.

3.2.4.6 Importancia de las Compras:

Cuando se habla sobre la importancia de las compras el autor Klein (2006), opina al respecto que:

Las amplias generalizaciones sobre las compras inherentes adquieren un significado más específico cuando se analizan los costos de producción. En toda empresa casi la mitad del dinero total de su presupuesto se gasta en las empresas, es por esto la importancia de la eficiencia de las compras para realizar ahorros y evitar el despilfarro y pérdidas. (p.135)

Es por ello, que la importancia de las compras radica en la consecución de materias primas y artículos o productos indispensables para los procesos de la organización de tal manera, que se logre un equilibrio del flujo de ahorro. Acá,

destaca la importancia de medir la competitividad de una empresa para conocer su participación en el mercado. Uno de los medios para mejorar la competitividad es producir a bajos costos y con alta calidad. Esta afirmación implica que el sistema de producción debe ser abastecido de insumos que cumplan con las condiciones más ventajosas posibles, las cuales son: el precio de compra, el plazo de pago, el plazo de entrega, el servicio de postventa, la calidad y estabilidad del proveedor.

Una de las responsabilidades de los gerentes es dirigir y coordinar el proceso de compras para cumplir con la producción y las ventas. La planificación de este proceso se relaciona directamente con las funciones de stock. La gestión exitosa en las compras y el manejo de inventario permite: asegurar el normal flujo de materiales para las áreas que los transforman en los productos que la empresa comercializa; y la distribución y entrega del producto terminado a los clientes. La eficacia en la gestión de compras se medirá en función de:

- El control de gastos y costos que permitan ahorrar recursos financieros
- El manejo de stocks mínimos que aseguren el cumplimiento de las ventas esperadas
- La habilidad para encontrar fuentes de abastecimiento
- La posibilidad de investigar y conocer nuevos materiales disponibles en el mercado.

3.2.5. Servicios

Según el autor Horovitz (1991; 2), establece que es “el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico que recibe”, este concepto de servicio se ha visto íntimamente relacionado con la calidad, porque simultáneamente el cliente recibe ambas.

El auto Cobra (2000; 140), expresa que la “calidad es un elemento importante para definir un servicio ofrecido, ya que con base en este criterio, el consumidor

establece la diferencia entre el servicio de una empresa y el de sus competidores”. En consecuencia, se puede señalar que el servicio lleva implícito el nivel de calidad que se ofrezca al cliente, por ello se tomó en consideración la definición que toma el autor James (2009; 46), del autor Juran (2006; 73), definiendo “la calidad como la adecuación para el uso, donde la opinión del usuario es la que indica que la calidad está en el uso real del producto o servicio”. El cliente es la base en este concepto, porque la opinión del mismo va a depender de la percepción que haya tenido, generando un criterio de satisfacción e insatisfacción hacia el producto o servicio en cuestión.

Las organizaciones de servicio ya no deben limitarse sólo a producir un servicio y prestarlo, sino que deben ir a la apreciación positiva del cliente que es el objetivo primordial para ganar ventaja competitiva, estas esperan determinar los servicios que quieren recibir los clientes y han de producir estos servicios que puedan llenar sus expectativas, las funciones que no sirven para los clientes tiene poco que ver con la calidad del servicio ya que tan solo satisfaciendo las expectativas del cliente podrá la organización prestar servicios de calidad.

Así también se considera la definición de Deming (2008; 48), adoptada por el autor Arias (2009:171), donde define “la calidad como el grado predecible de uniformidad y confiabilidad, a bajo costo, adecuado a las necesidades del mercado y a lo que el cliente desea y necesita”.

Es importante señalar el hecho de uniformidad y confiabilidad que se espera recibir del producto o servicio, ya que los clientes sienten la necesidad de confiar en lo que reciben, como una manera de identificar sus necesidades y expectativas con la organización.

Siguiendo el mismo el orden de idea un servicio se puede definir como cualquier actuación, especialmente intangible, que una parte puede ofrecer a la otra, sin transmisión de propiedad.

Su presentación puede ir ligada o no a productos físicos. Los servicios son el objeto principal de una operación que se concibe para proporcionar la satisfacción de

necesidades de los consumidores. Un servicio se diferencia de un bien por cuanto no puede existir sin un sistema de entrega para el servicio.

Por ello es impredecible que el proveedor del servicio diseñe y construya un sistema de entrega del servicio que permita llegar oportunamente al consumidor. Los servicios son entonces productos, pero productos muy especiales. A continuación se hacen mención las siguientes características:

- Intangibilidad: los servicios no pueden verse ni experimentarse antes de su adquisición. De lo anterior se deduce que la intangibilidad es la característica definitiva que distingue productos de servicios y que intangibilidad significa tanto algo palpable como algo mental.
- Heterogeneidad; los servicios dependen de quien lo suministre, cuando y donde.
- Inseparabilidad; los servicios se consumen al mismo tiempo que se generan.
- Caducidad; los servicios no se pueden almacenar.

A continuación se señalan cuatro requisitos que todo servicio debe reunir para calificarlo de calidad:

- Uso: que satisfaga la necesidad para el cual fue creado, que cumpla con el fin para el cual fue creado.
- Oportunidad: que se de en el momento y lugar donde se necesite.
- Duración: que dure el tiempo esperado por el cliente.

En este mismo orden se puede mencionar cinco diferentes tipos de servicio, que a continuación presentaremos:

- **Servicio genérico:** Son los que la mayoría de los consumidores necesitan, como son: alimentos, ropa y la vivienda, también existen servicios genéricos, como descanso, limpieza, transporte, entrenamiento o asesoramiento.

- **Servicio Básico:** Servicios mínimos que buscan los consumidores, un ejemplo de este tipo puede ser cuando una persona solicita el servicio de un doctor y este va con gusto a revisar adecuadamente a su paciente.
- **Servicio aumentado:** Es el servicio adicional que se le da al consumidor. Por ejemplo. Cuando se compran unos zapatos y la persona que vendió el producto te regala el calzado o pintura para el cuidado de los mismos.
- **Servicio global:** Se llama a la oferta conjunta de servicios.
- **Servicio potencial:** Son los que los consumidores se imaginan que podrán encontrar, ya que los servicios se desarrollan, y el cliente espera que superen sus expectativas, ya que tal vez hayan incorporado nuevas tecnologías a este.

3.3. Definición de Términos Básicos

Abastecimiento: Proveer los materiales necesarios, supliendo las necesidades de todos los departamentos, para el logro de los objetivos.

Comprador: Persona dedicada a la adquisición de bienes, materia prima, mercancías, materiales o cualquier otro similar, mediante el pago de su equivalencia en dinero.

Cotización: Documento que manejan los proveedores para establecer condiciones de entrega, pago, calidad, garantía, etc., de los materiales que se les han solicitados previamente.

Estrategia: Es quema que contiene la determinación de los objetivos o propósitos de largo plazo de la empresa y los cursos de acción a seguir. Es la manera de organizar los recursos.

Gestión: Acción y efecto de gestionar o decir, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio.

Optimización: Es la búsqueda de la mejor manera de realizar una actividad; gracias a ella todo proceso funciona mejor.

Orden de Compra: Documento que maneja el departamento de compras y puede variar en su forma y extensión. Al momento de ser firmado por el vendedor y comprador se convierte en un contrato de compra venta.

Políticas: Serie de principios y líneas de acción que guían el comportamiento hacia el futuro.

Presupuesto: Es el cálculo y negociación anticipada de los ingresos y egresos de una actividad económica durante un período, por lo general en forma anual.

Proveedor: Persona o empresa que prestar visión de abastecimiento de bienes y/o servicios.

Requisición: Documento interno que maneja una empresa para indicar las necesidades que tiene de materia prima o cualquier otro material.

Stock: Son los bienes con que cuenta una empresa en un momento determinado, los cuales pueden estar almacenados.

CAPITULO IV

FASES METODOLOGICAS

El presente capítulo tiene como finalidad desarrollar las fases metodológicas relacionadas con los objetivos específicos planteados, y definir las herramientas que serán utilizadas para recolectar la información necesaria con el propósito de diagnosticar la situación actual de la empresa en cuanto a los procesos de compras y servicios, que permitan una adecuada ejecución de tales procesos, de manera eficiente y eficaz, permitiendo que los departamentos involucrados adquieran los bienes y servicios necesarios para la continua operatividad de la organización, así como determinar cuáles son las debilidades y fortalezas existentes en los procesos en esta área, que permita obtener la información necesaria para diseñar los lineamientos de control interno adecuados para mejorar los procesos antes descritos de la empresa Venezolana de Alimentos La Casa S.A.

4.1. Fases Metodológicas

Los objetivos, son los propósitos o fines esenciales que se pretenden alcanzar, para lograr la misión propuesta en el marco de la investigación. En este sentido, las fases metodológicas están vinculadas con los objetivos específicos de esta investigación y están compuestas de la siguiente manera:

4.1.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual del proceso de compras y servicios de la empresa Venezolana de Alimentos la Casa S.A.

En esta primera fase se identificó la situación actual del proceso de compras y servicios de la empresa Venezolana de Alimentos la Casa S.A. Para esta fase se empleó como técnica de recolección de datos, la técnica observación directa ya que es necesario el establecimiento de controles internos para la adecuada gestión de sus procesos, según el planteamiento realizado en el trabajo de investigación, en el cual se inició el contacto directo con el objeto de estudio, donde se determinaron los procesos que son llevados actualmente, a través de la técnica de la observación directa, la cual es definida por Sabino (2008;134): “La observación directa es aquella a través de la cual se pueden conocer los hechos y situaciones de la realidad social”. Para desarrollar la técnica de la observación directa, se empleó como instrumento una guía de observación, que según Tamayo y Tamayo (2010;70), “es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada” además se aplicó la encuesta, según el autor Sampieri (2009; 455), la encuesta se define como “una conversación entre una persona y otra”. Y como instrumento, se empleó un cuestionario, definido por el autor Sampieri (2009; 391), como “un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir. El contenido de las preguntas de un cuestionario es tan variado como los aspectos que mide”. En este orden de ideas, el cuestionario empleado estuvo conformado por siete (07) preguntas cerradas de alternativas de respuestas SI-NO.

El cuestionario fue aplicado a una población y muestra conformada por las cinco (05) personas. Por ser una población finita y compuesta por pocas personas se considera la población como la muestra. Al respecto, el autor Ramírez (2013; 75) define población como “la que reúne el universo o individuos, objetos, entre otros que pertenecen a una misma clase de características similares, se refiere a un conjunto limitado por el ámbito del

estudio a realizar. La población forma parte del universo”. Asimismo, se sintetizaron el conjunto de sujetos que tuvieran características semejantes entre sí para poder estudiarlos con facilidad, los cuales son considerados la muestra representativa, siendo definida por los autores Hernández, Fernández y Baptista (2012; 236), como “un subgrupo de la población de interés (sobre el cual se recolectarán datos y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión), este deberá ser representativo de la población”. La misma, es no probabilística intencional, la cual es definida por Tamayo y Tamayo, M. (2012) como:

El estudio donde el investigador selecciona los elementos que a su juicio son representativos, lo cual exige al investigador un conocimiento previo de la población que se investiga, para poder determinar cuántas son las categorías o elementos que se pueden considerar como tipo representativos del fenómeno que se estudia. (p. 178).

La muestra tomada correspondiente a las cinco (05) personas, fueron los Analista del Departamento de Compras y suministro y 02 Coordinadoras de Plantaque realizan actividades dentro del Departamento Administrativo de la empresa Venezolana de Alimentos la Casa S.A., por tal razón, no fue necesario efectuar procedimientos muestrales.

4.1.2 Fase II: Identificar las fortalezas y debilidades del control interno en el proceso de compras y servicios de la empresa Venezolana de Alimentos la Casa S.A.

En esta fase metodológica luego de haber analizado cada uno de los resultados obtenidos con la aplicación de la observación directa y el cuestionario, se procedió a identificar las debilidades que se presentaban en esta área y la falta de uniformidad en los procedimientos, así como la efectividad de sus procesos.

Para el logro de este objetivo se empleó como técnica de recolección de datos la Matriz DOFA con la cual se busca identificar las fortalezas y debilidades del control interno en el proceso de compras y servicios de la empresa Venezolana de Alimentos la Casa S.A. Según el autor Busott (2008), define a la matriz DOFA como:

Debilidades son las actividades o atributos internos de una organización que inhiben o dificultan el éxito de la empresa. Oportunidades son los eventos, hechos o tendencias en el entorno de la empresa que podrían facilitar o beneficiar el desarrollo de esta y se aprovechan en forma oportuna y adecuada. Fortalezas son las actividades y atributos internos de una empresa que contribuyen y apoyan el logro de los objetivos. Amenazas son aquellos eventos, hechos o tendencias en el entorno de una empresa que inhiben o dificultan su desarrollo operativo. (p.122).

La finalidad de esta matriz, es analizarla para posteriormente optimizar el control interno en el proceso de compras y servicios de la empresa Venezolana de Alimentos la Casa S.A.

4.1.3 Fase III: Diseño de lineamientos de control interno para mejorar los procesos en el área de compras y servicios de la empresa Venezolana de Alimentos la Casa S.A.

Una vez aplicada la técnica de la observación directa y la encuesta, desarrollada en las fases anteriores y analizados los resultados obtenidos, por el instrumento respectivo, se procedió en esta fase, al diseño de lineamientos de control interno para mejorar los procesos en el área de compras y servicios de la empresa Venezolana de Alimentos la Casa S.A., con el objeto de alcanzar la mejora en los procesos del área mencionada.

Todo esto, con la finalidad de poder dirigir sus esfuerzos al control de las operaciones en el área de compras y servicios, para poder proporcionar a los trabajadores del área lineamientos que permitan realizar su desempeño laboral de manera eficiente y eficaz.

Es fundamental, contar con procedimientos establecidos formalmente que permitan un control en este proceso, debido a que las mismas son el pilar que garantiza el adecuado funcionamiento de las actividades en el área. Para establecer los lineamientos de control interno en el área de compras y servicios de la empresa en estudio, se elaboró una propuesta estructurada de la manera siguiente:

1. Presentación de la propuesta.
2. Objetivos de la propuesta.
3. Justificación de la propuesta.
4. Factibilidad de la propuesta.
5. Desarrollo de la propuesta.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

5.1 Análisis y Presentación de los Resultados

En este capítulo se presentan los resultados arrojados en función de la aplicación de la técnica e instrumento de recolección de datos, los cuales fueron organizados, tabulados y analizados de acuerdo a la naturaleza del instrumento y su correspondencia con las fases metodológicas de la investigación.

5.1.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual del proceso de compras y servicios de la empresa Venezolana de Alimentos la Casa S.A.

Esta fase de investigación, tiene la finalidad de establecer un diagnóstico adecuado sobre la situación actual en cuanto al diseño de lineamientos de control interno para mejorar los procesos en el área de compras y servicios de la empresa Venezolana de Alimentos la Casa S.A., y, por medio de las técnicas de recolección de datos, de la observación y la encuesta a través del cuadro de observaciones y el cuestionario conformado por siete (07) ítems, aplicado a cinco (05) trabajadores del área de compras y servicios, cuyos resultados fueron tabulados, graficados y analizados los cuales se presentan a continuación.

Cuadro 1 Observación Directa

Empresa: Venezolana de Alimentos la Casa, S.A. Área de Aplicación: Departamento de Compras y Servicios Fecha de Aplicación: Marzo de 2017		
ITEMS	Escala de Estimación	
	Si	No
1. Conocimiento de controles internos por el personal de compras y servicios		X
2. Estudio del proveedor antes de realizar alguna compra.	X	
3. Solicitud mínima de tres cotizaciones para cada operación de compra.	X	
4. Existencia de manuales de normas y procedimientos de compras y servicios.		X
5. Establecimiento de responsabilidades.		X
6. Existencia de formatos de recepción de materiales.		X
7. Utilización de reconocimientos de firmas para asegurarse de que las solicitudes están aprobadas antes de que se prepare la orden de compra		X
8. Los formatos de órdenes de compras están sujetos a un control estricto de su correlatividad	X	
9. Empresa calificada como agente especial de retención del IVA e ISLR.	X	

Fuente: Sánchez (2017)

Una vez aplicado el instrumento correspondiente a la observación Directa, se puede resaltar lo siguientes:

- La empresa es calificada como agente especial de retención del IVA e ISLR, por lo que debe revisar en el portal electrónico del SENIAT, la calificación del proveedor para aplicar la retención del impuesto de acuerdo a lo establecido en el portal, de manera que se cumpla con lo establecido en la norma y evitar sanciones, multas o cierre al momento de una fiscalización por el ente regulador.
- Para la solicitud mínima de tres cotizaciones para cada operación de compra se puede indicar que la empresa si maneja una cartera de proveedores los cuales son analizados según la necesidad de la empresa, dándole cierta confiabilidad al momento de contratar al mismo. Lo que garantiza y minimiza el tiempo al personal de compra para la adquisición de algún bien o servicio. Esto basado en el Artículo 96 Numeral 1 de la Ley de Contrataciones Publica, el cual establece que se debe realizar un análisis de cotización, el cual debe solicitar (03) cotizaciones para poder hacer un acto de licitación.
- Los formatos de las órdenes de compra, si están sujetos a los reglamentos y los mismo si tienen un número de correlativo, lo que permite llevar un control de las órdenes de compra emitidas y las que están pendientes de su reposición.

También se pudo observar las siguientes debilidades en el proceso de observación con respecto al control interno en las áreas de compras y servicios:

- No existen manuales de normas y procedimientos de compras y servicios, tampoco tienen conocimientos de controles internos por lo que se requiere de una guía para unificar criterios y que cada persona tenga conocimiento de cuáles son sus responsabilidades, y como deben ser llevados a cabo los procesos, para que puedan cumplir con las normas y políticas establecidas, incluyendo procedimientos de control que garanticen la efectividad y eficacia en el desempeño del personal y se

logren los objetivos organizacionales, minimizando los posibles riesgos que se puedan ocasionar por su omisión.

- No se realiza un reconocimiento de firmas, por lo que la emisión de órdenes de compra no llevan un proceso adecuado de aprobación, lo que podría generar riesgos en la adquisición inadecuada de reposiciones de inventarios.
- No manejan formatos de recepción de mercancía en el centro de mantenimiento piloto, lo que genera un descontrol al momento de ingresar al inventario dicha compra. Ya que no saben las existencias en almacén.

1.- ¿Cree usted que se realiza la solicitud de compras y servicios correctamente?

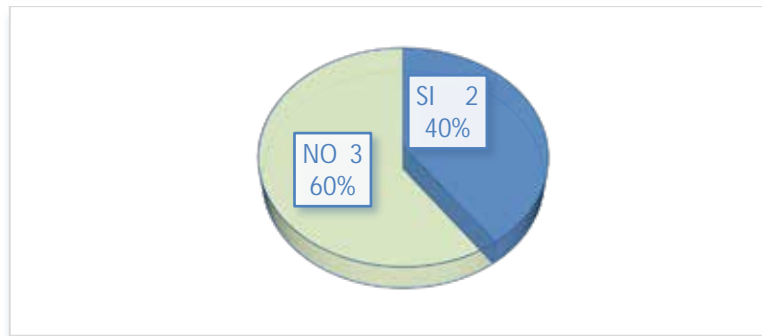


Gráfico 1: Solicitud de Compras y Servicios

Fuente: Cuestionario (2017)

Análisis:

Ante la presente interrogante, se puede observar en el presente gráfico que, el sesenta por ciento (60%) de los encuestados respondió negativamente, debido a que no se realizan las solicitudes correctamente, en cambio el cuarenta por ciento (40%) restante señala que si se realizan. Es necesario que toda la documentación este bien soportada y autorizada por el departamento de Dirección de Industria, ya que no todo los coordinadores realizan las solicitudes como se establece en el manual de procedimiento.

2.- ¿Cree Usted que en el departamento de Compras y Servicios se le hace seguimiento a la orden de compra o servicios?

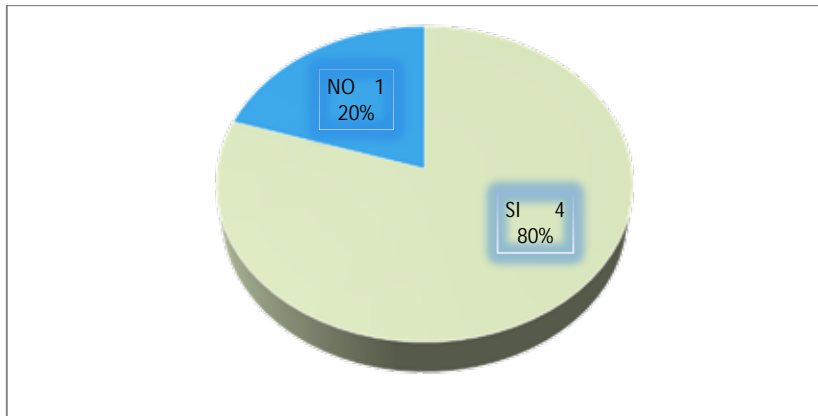


Gráfico 2: Seguimiento a la orden de compra o servicio
Fuente: Cuestionario (2017)

Análisis:

Se puede observar en el presente gráfico que, el ochenta por ciento (80%) de los encuestados indican que en el departamento de compras y servicios se le hace seguimiento a la orden de compra o servicios, en cambio el veinte por ciento (20%) restante respondió negativamente. Esto refleja una debilidad, en cuanto a que no todos los coordinadores de planta luego de la elaboración de la solicitud, mantienen la comunicación con el proveedor, lo que genera que la documentación no se reciba en el departamento de compras y servicios para su gestión y cierre administrativo. Generando que se traspapele cualquier documento, a su vez podría ocasionar problemas de operatividad.

3.- ¿Al momento de recibir la solicitud por la compra o servicio la documentación llega completa al departamento?

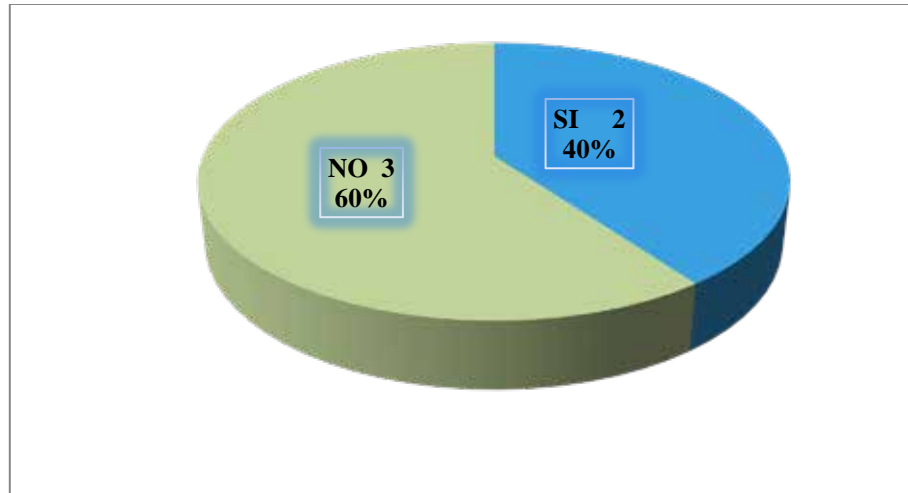


Gráfico 3: Documentación Completa
Fuente: Cuestionario (2017)

Análisis:

En el presente gráfico se observa que, el sesenta por ciento (60%) de los encuestados indican al momento de recibir la solicitud por la compra o servicio la documentación no llega completa al departamento, por su parte el cuarenta por ciento (40%) restante respondió positivamente. Esto evidencia la falta de comunicación y seguimiento con el procesos administrativo. Es necesario que todos los coordinadores envíen las solicitudes autorizadas para el cierre administrativo y se dé continuidad al proceso productivo, debido a que debe haber soporte de la compra.

4.- ¿Cuándo se recibe la mercancía en el Centro de mantenimiento piloto (Almacén) se compara lo recibido con lo establecido en la orden de compra y la factura?

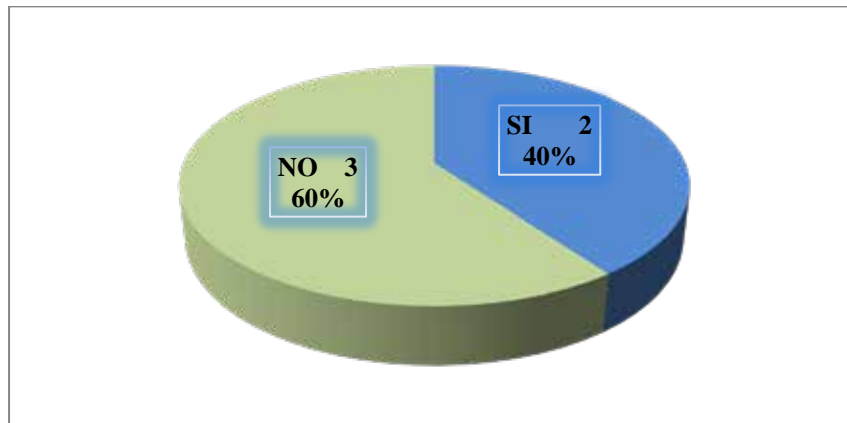


Gráfico 4: Recepción de Compras en almacén

Fuente: Cuestionario (2017)

Análisis:

Se puede observar, que ante esta interrogante, el sesenta por ciento (60%) de los encuestados señala, que cuándo se recibe la mercancía en el Centro de mantenimiento piloto (Almacén) no se compara lo recibido con lo establecido en la orden de compra y la factura, no cumple con el proceso de gestión y control, observándose una debilidad, debido a que las facturas no pueden ser cotejadas con la orden de compra para verificar cuales son las requisiciones de mercancías solicitadas, ni las condiciones de compra y precios acordados con el proveedor lo que refleja debilidades de control interno. por su parte el cuarenta por ciento (40%) restante indica que si se compara, ya que hay algunas plantas que si cotejan la información de la requisición.

5.- ¿Se ha interrumpido el proceso productivo por falta de seguimiento a la orden de compra o servicio?

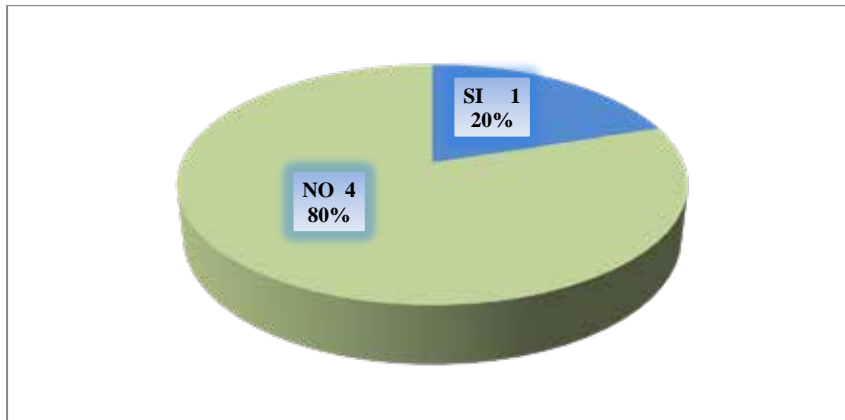


Gráfico 5: Interrupción de proceso productivo
Fuente: Cuestionario (2017)

Análisis:

En el presente gráfico, se observa que el ochenta por ciento (80%) de los encuestados respondió negativamente ante esta interrogante, señalan que no se ha interrumpido el proceso productivo por falta de seguimiento a la orden de compra o servicio, en cambio el veinte por ciento (20%) indica que si se interrumpe, lo que genera un colapso en la planta debido a que no se produce la cantidad de producción planificada en el día.

6.- ¿Sabe usted, si las requisiciones de compras o servicios son previamente revisadas y aprobadas por el Director de Industria?

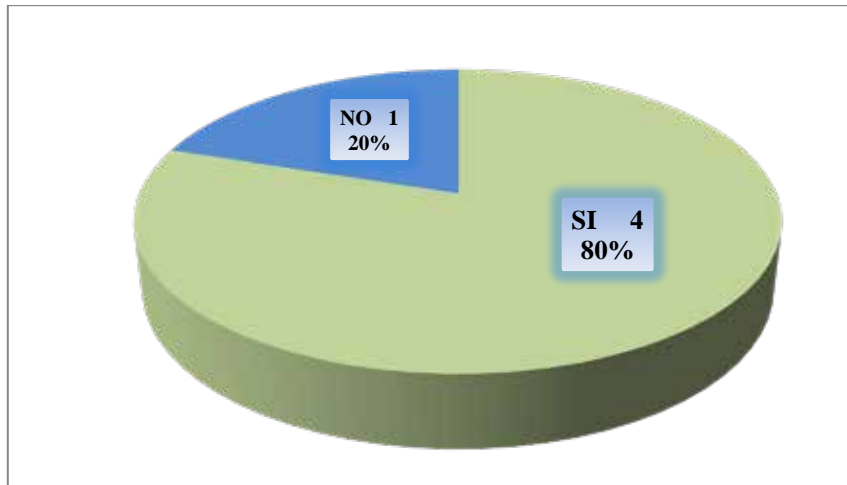


Gráfico 6: Requisición de Compras

Fuente: Cuestionario (2017)

Análisis:

Se puede observar, que el ochenta por ciento (80%) de los encuestados respondió que si son revisadas previamente y aprobadas por el Director, las requisiciones de compras y servicios. Lo que permite que el personal del departamento ejecute con confiabilidad dicha compra o servicio. En cambio un veinte por ciento (20%) que corresponde a una planta señala que no se revisa, ya que hay casos de emergencia y tiene que solucionar de acuerdo a la gravedad que presente la plantay no se puede esperar por el proceso de aprobación para el ejecútese del bien o servicio.

7.- ¿Considera viable la implementación de nuevos lineamientos para el control interno de los procesos administrativos en el área de compras y servicios?

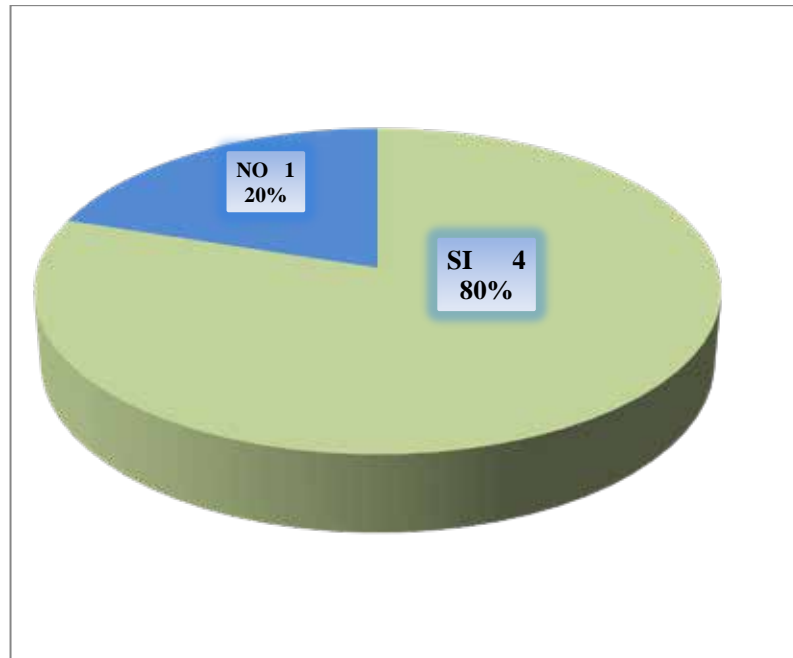


Gráfico 7: Lineamientos del control interno
Fuente: Cuestionario (2017)

Análisis:

Se puede observar en el gráfico, que el ochenta por ciento (80%) de los encuestados señalan que es viable la implementación de nuevos lineamientos para el control interno de los procesos administrativos en el área de compras y Servicios, ya que se pueden establecer nuevos controles que nos permita tener la comunicación directa con el coordinador como con el proveedor y de esta manera evitar retrasos al momento del pago de dicha compra o servicio. Por su parte el veinte por ciento (20%) restante respondió negativamente, por lo que asume que

con el proceso actual se cumple con las expectativas de la empresa. Es necesario que todo el personal tenga presente que al mejorar los procesos también mejoraran su desempeño logrando dirigir los esfuerzos al logro de los objetivos organizacionales.

5.1.2 Fase II: Identificar las fortalezas y debilidades del control interno en el proceso de compras y servicios de la empresa Venezolana de Alimentos la Casa S.A

En esta fase, una vez realizado el diagnóstico a través del instrumento de recolección de datos aplicado, se procedió a realizar un análisis de la situación que presenta la empresa Venezolana de Alimentos la Casa S.A., para determinar las debilidades y fortalezas existentes a través de una matriz DOFA, en la se reflejarán los factores internos que intervienen en los procesos de compras y servicios a través de las debilidades y fortalezas detectadas, y los factores externos del medio mediante de las oportunidades y amenazas existentes

Seguidamente, de acuerdo a los resultados obtenidos se exponen a continuación en la matriz DOFA

Cuadro 2.- Matriz DOFA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
F1.- Calificada como agente especial de retención. F2.- Cuentan con manuales de normas y procedimientos formalmente establecidos. F3.- Cuenta con un sistema computarizado administrativo. F4.- Emisión de reportes de vencimiento de órdenes de compra. F5.- Se cuenta con una cartera de proveedores inscritos en el registro de Ley de Contrataciones Públicas. F6.- Personal profesional altamente calificado para el área de compras. F7.- Cuentan con formatos de órdenes de compra. F8.- Se utiliza sistema de análisis de cotizaciones.	D1.- No se cumplen con los controles internos del departamento de compras y servicios. D2.- Los manuales de cuentas por cobrar no están actualizados. D3.- Falta de seguimiento de las órdenes de compra emitidas D4.- No todo el personal conoce los controles internos ni los manuales de normas y procedimientos. D5.- Falta de comunicación por parte de los departamentos CMP (Centro de mantenimiento piloto-almacén) sobre las órdenes de requisiciones de compras o servicios. D6.- Falta de soportes al momento de completar el expediente.
OPORTUNIDADES	AMENAZAS
O1.- Ley de contrataciones públicas, como normativa para contratar a proveedores. O2.- Empresa en crecimiento. O3.- Instituciones para capacitación profesional. O4.- Auditorias continuas para detectar debilidades en los procesos.	A1.- Penalizaciones si no se cumple con la ley. A2.- Auditoria recurrentes. A3.- Riesgo a contrataciones ficticias. A4.- Preferencia con proveedores sin pasar por proceso de licitaciones.

Fuente: Sánchez. (2017)

Una vez realizada la Matriz DOFA, se procedió a realizar el cruce de estrategias que pudieron surgir para desarrollar la última fase que consisten en el diseño de lineamientos del control interno que permitan mejorar los procesos de compras y servicios y optimizar las reposiciones y

mantenimientos que permite el flujo continuo de las operaciones de la empresa, las cuales se presentada a continuación.

Cuadro 3.- Cruce de Estrategias de la Matriz DOFA

FO	FA
<p>FO1.- Supervisión continúa al personal para verificar el cumplimiento de los controles internos.</p> <p>FO2.- Capacitar al personal sobre los controles internos y los procedimientos que deben llevarse a cabo en el área de compras y servicios.</p> <p>FO3.- Emisión de reportes para verificar que el seguimiento de las órdenes de compra servicios.</p> <p>FO4.- Mantener actualizados diariamente los auxiliares de compras y servicios.</p>	<p>FA1.- Actualizar los manuales de normas y procedimientos de compras y servicios y difundir a los departamentos involucrados.</p> <p>FA2.- Emisión de reportes para el seguimiento de la recepción de facturas, órdenes de compra y soportes originarios de la compra o servicio.</p> <p>FA3.- Envío de reportes a cuentas por pagar sobre las órdenes de compra emitidas pendientes.</p> <p>FA4.- Enviar cartas a los proveedores para completar los expedientes.</p>
DO	DA
<p>DO1.- Mantener los documentos archivados y actualizados para facilitar el proceso de Auditoría Externa.</p> <p>DO2.- Mejorar las relaciones y comunicación con los proveedores y departamentos involucrados.</p> <p>DO3.- Realizar los pagos en el mes que se incurrieron.</p>	<p>DA1.- Rotación del personal en los diferentes puestos del área de compras y servicios para capacitación integral o evitar vicios.</p> <p>DA2.- Suministrar información periódica y confiable al departamento área de presidencia Caracas.</p> <p>DA3.- Emitir listados de proveedores con retardo de entrega de documentación.</p>

Fuente: Sánchez (2017)

5.1.3 Fase III: Diseño de lineamientos de control interno para mejorar los procesos en el área de compras y servicios de la empresa Venezolana de Alimentos la Casa S.A.

Una vez aplicada las técnicas de la observación directa y la encuesta, desarrollada en las fases anteriores y analizados los resultados obtenidos, por el instrumento respectivo, se procedió en esta fase, al diseño de lineamientos de control interno para mejorar los procesos en el área de compras y servicios de la empresa Venezolana de Alimentos la Casa S.A., con el objeto de alcanzar mejorar los procesos en esta área; todo esto, con la finalidad de poder dirigir sus esfuerzos al control de las operaciones en el área de compras y servicios, para poder proporcionar a los trabajadores del área lineamientos que permitan realizar su desempeño laboral de manera eficiente y eficaz.

Es fundamental, contar con procedimientos establecidos formalmente que permitan un control en este proceso, debido a que las mismas son el pilar que garantiza el adecuado funcionamiento de las actividades en el área. Para establecer los lineamientos de control interno en el área de compras y servicios de la empresa en estudio, se elaboró una propuesta que se expone en el siguiente capítulo.

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

6.1 Presentación de la Propuesta

Actualmente, las empresas en Venezuela requieren de mayores esfuerzos para enfrentar los retos socio-económicos a los cuales se encuentran inmersas, para lograr su sobrevivencia y operatividad debido a los efectos causados por una economía inestable inflacionaria que afecta de manera generalizada y sostenida a los cambios de precio de los productos y servicios, necesarios de adquirir para el funcionamiento de las organizaciones.

Por su parte, la gerencia requiere establecer adecuadas estrategias, herramientas, técnicas, procedimientos, normativas y políticas que le permitan realizar una gestión transparente, eficiente y eficaz, así como obtener información oportuna para la toma de decisiones, permitiéndoles mantenerse en el mercado en el cual se desenvuelven, generar cambios en sus procesos en todos los niveles de la organización, adecuadas al tipo de empresa y ajustada a la realidad a la cual se enfrentan día a día, con la finalidad de administrar los recursos de manera eficaz y eficiente, así como motivar al talento humano a realizar óptimamente las actividades que realiza en el desempeño de su cargo, dirigidos a la consecución de los objetivos y metas organizacionales.

A tales efectos, la gestión de aprovisionamiento de mercancía ocupa un lugar significativo entre las funciones operativas de las empresas, no importa el tamaño que ella tenga o de la actividad económica a la que se dedica, ya que se ocupa de la adquisición de bienes y servicios necesarios para operatividad de las mismas.

Es por ello que la presente investigación busca proponer lineamientos de control interno para mejorar los procesos en el área de compras y servicios de la empresa Venezolana de Alimentos la Casa S.A., necesidades reflejadas en el diagnóstico realizado en el del proceso de compras y servicios, permitiendo diseñar una propuesta que minimice las debilidades presentes y refuerce sus fortalezas.

6.2. Objetivos de la Propuesta

6.2.1 Objetivo General

Diseñar lineamientos de control interno para mejorar los procesos en el área de compras y servicios de la empresa Venezolana de Alimentos la Casa S.A.

6.2.2 Objetivos Específicos

- Establecer normativas de control para la recepción de órdenes de requisición de compras y servicios para la empresa Venezolana de Alimentos la Casa S.A
- Elaborar normativas para realizar las órdenes de compras y servicios de la empresa Venezolana e Alimentos la Casa S.A
- Definir procesos para la elaboración de los expedientes de compra y emisión del pago para la empresa Venezolana de Alimentos la Casa S.A

6.3 Justificación de la Propuesta

La presente propuesta se justifica debido a la necesidad de establecer lineamientos de control interno para mejorar los procesos en el área de compras y servicios de la empresa Venezolana de Alimentos La Casa S.A., que permita establecer las normativas que deben cumplirse para la elaboración de las solicitudes compras y servicios, que deben respaldar la orden de compra, por parte de los

coordinadores de planta a nivel nacional, para posteriormente elaborar un expediente del proveedor y solicitar su respectivo pago, en la fecha que fue incurrido el gasto.

Asimismo, establecer las normativas que debe cumplirse para la adecuada autorización de las órdenes de compra, cuyos proveedores deben estar inscritos de acuerdo a la ley de Contrataciones Públicas.

Los lineamientos propuestos permitirán brindar una herramienta al departamento de compras y servicios, para realizar los procedimientos de manera eficiente y eficaz, para el logro de abastecimiento de requisiciones así como de los servicios necesarios para garantizar la operatividad y buen funcionamiento de las plantas de producción.

6.4. Factibilidad de la Propuesta

Para la elaboración de lineamientos de control interno para mejorar los procesos en el área de compras y servicios de la empresa Venezolana de Alimentos la Casa S.A. fue necesario el análisis de la factibilidad para reconocer su viabilidad.

6.4.1 Factibilidad Tecnológica

Indica si se dispone de los conocimientos y habilidades en el manejo de métodos, procedimientos y funciones requeridas para el desarrollo e implantación de lineamientos. Cabe señalar que la empresa Venezolana de Alimentos la Casa S.A cuenta con el equipo computarizado necesario para la implementación y divulgación de la presente propuesta, afirmando su factibilidad de realización. Además, cuenta con un sistema administrativo y contable, el cual puede ser utilizado para el registro de las órdenes de compra, desarrollo y culminación. Queda de parte de los directivos de la organización, considerar la relación costo-beneficio que le brindaría la propuesta, ya que simplificaría procesos, y daría resultados de información veraz, confiable y oportuna, y le permitiría estar a la vanguardia.

6.4.2 Factibilidad de los Recursos Humanos

Se refiere a que debe existir el personal capacitado requerido para llevar a cabo el proyecto y así mismo, deben existir usuarios finales dispuestos a emplear los productos o servicios generados por el proyecto o sistema desarrollado. En la elaboración de los lineamientos de control propuestos, se cuenta con todo el personal que labora en el departamento compras y servicios, ya que son las personas involucradas en el proceso administrativo, de recepción de requisiciones, cotizaciones, elaboración de órdenes de compra, inspección, registro, retenciones, y armado de expedientes, aprobación y cancelación de las compras y servicios.

6.4.3 Recursos Económico Financieros

Los recursos económicos y financieros necesarios para desarrollar o llevar a cabo las actividades o procesos y/o para obtener los recursos básicos que deben considerarse en la elaboración de los lineamientos de control interno en el área de compras y servicios de la empresa Venezolana de Alimentos la Casa S.A. La factibilidad financiera se puede decir que es factible debido a que la empresa cuenta con los recursos financieros necesarios para implantar los lineamientos propuestos, ya que se debe considerar, que todo proceso de mejora implica la inclusión de actividades orientadas a optimizar las tareas actuales de una organización, donde en algunos casos son requeridos recursos económicos para su costeo. Sin embargo, en el caso de la propuesta para la empresa en estudio, no se generan costos adicionales, significativos debido a que esta empresa cuenta con recursos humanos, tecnológicos y materiales para implementar las estrategias sugeridas en este informe.

6.5. Desarrollo de la propuesta

La presente propuesta tiene como finalidad diseñar los lineamientos de control interno para mejorar los procesos en el área de compras y servicios de la empresa Venezolana de Alimentos la Casa S.A, con el propósito de solventar la problemática existentes, permitiendo mediante esta herramienta unificar criterios en el departamento de compras y servicios y en las áreas de coordinación de plantas, para ser más efectivos permitiendo mantener una constante operatividad de las plantas de producción, los cuales se presentan a continuación:



**LINEAMIENTOS DE CONTROL INTERNO PARA
MEJORAR LOS PROCESOS EN EL ÁREA DE
COMPRAS Y SERVICIOS DE LA EMPRESA
VENEZOLANA DE ALIMENTOS LA CASA S.A,**

Elaborado por: Sánchez (2017)

Objetivo 1.- Establecer normativas de control para la recepción de órdenes de requisición de compras y servicios.

Pag. 2/9

Normativas de control para la recepción de órdenes de requisición

- 1.- Toda requisición de servicios o de compra debe ir acompañada por el formato correspondiente.
- 2.- Ir soportado por la(s) cotización(es) del(los) proveedor(es), que cumplan con los requisitos legales establecidos por la Administración Tributaria, mediante la Providencia Administrativa SNAT/2011/0071, sobre emisión de facturas y otros documentos y que esté inscrito en Registro Nacional de Contratistas.
- 3.- La solicitud de compra o servicio, debe estar aprobado por el Director de Industria.
- 4.- La solicitud de compra o servicio, debe ser entregado al departamento de compras y servicios y darle el seguimiento correspondiente.
- 5.- Una vez aprobada la orden de compras deberán recaudar la documentación necesaria del proveedor para el cierre administrativo del expediente y enviar al departamento de compras y servicios para el cierre administrativo y gestión de pago.
- 6.- Toda compra y servicio realizado debe ser pagado en el mes en que se incurra.

Elaborado por: Sánchez (2017)

Objetivo 1.- Establecer normativas de control para la recepción de órdenes de requisición de compras y servicios.

Pag. 3/9

Documentación que debe contener el expediente administrativo de compras y servicios a proveedores.

- Guía de Verificación: Es un formato enumerado y codificado, que detalla el contenido de toda la documentación del expediente.(ver figura 2)
- Orden de solicitud de servicios o compras (ver figura 3): El memorando que emite el coordinador de planta a nivel nacional donde realiza la solicitud de la compra o servicio.
- Orden de Trabajo: Es un documento interno que señala el área y planta que requiere el servicio o compra detallando las características de los mismos. (ver figura 4).
- Cotización del proveedor: Es el documento emitido donde oferta los precios, modelos, cantidades o servicios requeridos y condiciones de pago.(ver figura 5).
- Punto de Cuenta.: Es el documento donde se especifica el tipo de gasto Compras o Servicio de manera detallada y bajo los artículos establecidos por la Ley de Contrataciones Públicas publicada en Gaceta Oficial N° 40.595 del 04/02/2015. (ver figura 6).
- Análisis de Cotización: Es donde se hace la comparación entre los proveedores ofertantes, y se sustenta la mejor oferta.(ver figura 7).

Elaborado por: Sánchez (2017)

Objetivo 1.- Establecer normativas de control para la recepción de órdenes de requisición de compras y servicios.

Pag. 4/9

Documentación que debe contener el expediente administrativo de compras y servicios a proveedores.

- Orden de Compra: Es una autorización al proveedor para entregar los artículos cotizados y presentar una factura. (ver figura 8).
- Nota de entrega: Es el documento que entrega el proveedor, en el cual avala la recepción de la compra por parte del solicitante.(ver figura 9)
- Hoja de Servicio: Es el documento que especifica el tipo de trabajo o servicio prestado, en una planta, departamento o maquinaria, o equipos de proceso.(ver figura 10).
- Factura: Emitida por el proveedor que cumpla con la obligaciones legales y corresponda con lo establecido entre la cotización y orden de compra. (ver figura 11).

Elaborado por: Sánchez (2017)

Normativas de control para la elaboración de órdenes de compras y servicios.

- Al recibir la solicitud por el coordinador de la planta se debe verificar que la compra este soportada con una cotización que cumpla con los requisitos establecidos en la normativa legal vigente.
- Dicha solicitud debe contemplar todas las características y especificaciones del equipo comprado o del servicio solicitado, modelo, marca, e identificar para que planta, departamento y área fue solicitada.
- Previo a la elaboración de la orden de compras se debe realizar un análisis de cotización indicando el proveedor de mejor oferta.
- Para la elaboración de la orden de compra se verifica la cotización y se plasma toda la información allí contenida.
- Toda orden de compra debe ser enviada junto a los soportes antes mencionados, a ser aprobada por el director de industria, firmada y sellada por el analista de compra y el coordinador.
- Debe llevarse un correlativo de control para cada orden de compras o servicio.
- Se debe registrar en el sistema para según la disponibilidad de la partida presupuestaria anual.

Elaborado por: Sánchez (2017)

Normativas de control para la elaboración de órdenes de compras y servicios.

- Se deberá enviar copia a la planta solicitante, para validar al momento de recibir el bien o servicio, y cotejar vs factura.
- La orden de compras debe ser registrada en un auxiliar de orden de compras pendientes por ejecutar, como control de recepción de la documentación complementaria del expediente.
- El original de la orden de compra se archivará junto al expediente.
- Se emitirán reportes semanales para verificar la recepción de la documentación del expediente.
- Se emitirán comunicados a los solicitantes de servicios o compras, para verificación del estatus de la documentación soporte.
- Se emitirá comunicado al coordinador y al director de industria sobre las ordenes der compas que presenten más de tres (03) días de retraso.
- Todos expediente al ser completado se deberá, revisar que esté correctamente elaborado, remitir al departamento de cuentas por pagar con una relación anexa de los mismo, para solicitar el correspondiente cierre administrativo a través del pago.
- Toda orden de compra debe ser, facturada y pagada en el mismo periodo en que se incurrió el gasto.

Elaborado por: Sánchez (2017)

Objetivo 3.- Definir procesos para la elaboración de los expedientes de compra y emisión del pago.

Pag. 7/9

Coordinador de Planta	1.- Elabora solicitud de servicio o de compra (ver figura 3), Orden de Trabajo (ver figura 4) y solicita tres (03) cotizaciones a proveedores (ver figura 5), que tienen estar inscritos en el Registro Nacional de Contratistas. La Cotización debe cumplir con los deberes formales de la providencia administrativa SNAT/2011/0071, hace firmar por el Director de Industria para su aprobación y envía al departamento de compra. Indicado Región: Oriente, Occidente y Centro-Llano.
Analista de Compra	1. Verifica que la solicitud contenga las tres cotizaciones y la a Orden de trabajo, y que cumpla con los deberes formales y esté inscrito en el servicio nacional de contratistas y que esté aprobado por el Director de Industria. 2. Realiza punto de cuenta (ver figura 6) que es la partida presupuestaria a la cual se cargará el bien o servicio, y análisis de cotización (ver figura 7) en donde se hace justificación de la cotización más conveniente para la empresa, y se emite y registra en el sistema la orden de compra (ver figura 8), todo este grupo de documentos generan la primer parte del expediente, se envía a Dirección de Industria para su aprobación.
Director de Industria	4.- Revisa la documentación y da la autorización del ejecútese de la compra o servicio y devuelve al departamento de compras.

Elaborado por: Sánchez (2017)

Objetivo 3.- Definir procesos para la elaboración de los expedientes de compra y emisión del pago. Pag.8/9

Analista de Compra	5.- Se envía al proveedor la orden de compra para que ejecute la compra o el servicio, y se envía copia de la orden de compra al coordinador de planta (almacén) para que cotejen con factura y nota de entrega del proveedor.
Proveedor	6.- Presta servicio a la planta y entrega nota de entrega (ver figura 9), hoja de servicio (ver figura 10) y factura (ver figura 11), al almacén (coordinar de planta).
Coordinador de planta	7.- Recibe servicio o compras, compara con la orden de compra (orden de servicio) con la nota de entrega (hoja de servicio) y compara con la orden de compra (orden de servicio), y verifica que las cantidades, montos, características y modelos, sean los acordados y envía toda la documentación al departamento de compras.
Analista de compras	8.- Recibe toda la documentación y arma el expediente completando la guía de verificación (ver figura 1), en el cual se tilda toda la documentación recibida.

Elaborado por: Sánchez (2017)

Objetivo 3.- Definir procesos para la elaboración de los expedientes de compra y emisión del pago.

Pag. 9/9

Analista de
compra


9.- Envía toda la documentación al departamento de cuentas por pagar con relación de expedientes para el proceso de pago.

Analista de
Cuentas por
pagar

10.- Recibe expediente, registra factura, realiza retenciones, en materia del IVA e ISLR, emite cheque, gestiona firmas, entrega cheque al proveedor con comprobante de retención.

Elaborado por: Sánchez (2017)

Figura 2.- Guía de Verificación

	Venezolana de Alimentos LA CASA, S.A.	<table border="1"><tr><td>C-</td></tr><tr><td>P-</td></tr></table>	C-	P-	402
C-					
P-					

CREACIONES TIBISAY C.A. RIF J-30387273-5

FCA-001.- Memorandum de requerimiento
 FCA-002-A.- Punto de cuenta
 FCA-003.- Analisis de Cotizacion
 FCA-004.- Exposicion de motivos (unico proveedor)
 FCA-005.- Informe Tecnico de Contratacion. (Obras menores, Reparaciones y servicios menores)
 FCA-006.- Solicitud d Cotizacion
 FCA-007.- Carta responsabilidad Social

Observaciones:

Firma y sello:
MILETZA SANCHEZ
Analista de Compra.

CUENTAS POR PAGAR

1.- Disponibilidad Presupuestaria
 2.- Aprobado
 3.- Negado
 4.- Solicitud de Pago
 5.- Nota de Entrega o Acta de Recepcion

Observaciones:

Firma y sello:
NORBIS PINTO
Analista de Cuentas por Pagar

SECCION DE COMPRAS

1.- Orden de Compra o Servicio
 2.- Factura original o copia
 3.- Planilla Servicio Nacional de Contrataciones (RNC)
 4.- Registro de informacion fiscal (RIF)

Observaciones:

Firma y sello:
YELITZA GUILLEN
Cordinadora de Admimistracion

Fuente: Departamento de Compras y Servicios (2017)

Figura 3.- Solicitud de compras o servicios



Gobierno Bolivariano
de Venezuela

Ministerio del Poder Popular
para la Alimentación



MEMORANDUM

PARA : MILEXA SANCHEZ / ANALISTA DE COMPRAS Y SERVICIOS
DE : YULIMAR DUDAMEL / GERENTE DE SIAHO
ASUNTO: SOLICITUD DE COMPRA DE BOTAS PARA EL PERSONAL DE PLANTAS A NIVEL NACIONAL.
FECHA : 13/04/2016.

Me dirijo a usted, en la oportunidad de saludarle y a la vez, solicitar la autorización para la compra de 600 PARES DE BOTAS DE SEGURIDAD, LAS MISMAS CUBRIRAN LA DOTACION DE LAS Plantas: Abe Altagracia, Cabelbozo, Maropote, Cella, La Colonia, Trilladora Barinas, Uacchigba, Harina, Pasta Turen, Tinaquillo y Guanare. Se requiere de estos EPI para garantizar la seguridad de los trabajadores y mejorar sus condiciones laborales dentro de nuestras plantas, cabe destacar que la dotación de estos implementos son de obligatoriedad para dar cumplimiento a normativas de INPSABEL, ya que estamos incumpliendo en Art. 2 del Reglamento Pardiá, Art. 58 Nº 1, 2 y 3 LOPOYMAT, Art. 768, 770, 771, 772, 773, del Reglamento de las Condiciones de Higiene y Seguridad en el Trabajo.


Atentamente,

YULIMAR DUDAMEL
GERENTE DE SEGURIDAD INDUSTRIAL AMBIENTE E HIGIENE
OCUPACIONAL

VENEZOLANA DE ALIMENTOS La Casa, S.A.
Av. Sucre, entre la Policía Nacional Bolivariana y Calle Mauri, Centro de Acopio Costa Parroquia Sucre
Municipio Libertador, Caracas - Venezuela
Tel: (0212) 670.70.10 - Fax: (0212) 670.07.10

Fuente: Departamento de Compras y Servicios (2017)

Figura 4.-Orden de Trabajo

	GERENCIA DE INDUSTRIA ORDEN DE TRABAJO		DEPARTAMENTO DE MANTENIMIENTO RE-AGOSTO-2016	
	Solicitado por: ING. KANDIMER BUENO 02/08/2016	Tipo de Orden Preventivo <input type="checkbox"/> Correctivo <input checked="" type="checkbox"/> Mejora <input type="checkbox"/> Seguridad <input type="checkbox"/> Servicios <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/>	Nombre del Equipo: EMPAQUETADORAS Código del Equipo: s/c Planta: REGION ORIENTE Area/seccion : SUMINISTRO DE RESISTENCIAS CROMO NIQUEL, TERMOCUPLAS Y TEFLON	Prioridad Normal <input type="checkbox"/> Urgente <input checked="" type="checkbox"/> Emergencia <input type="checkbox"/> Fecha Inicio: Fecha estimada de culminación:
Cargo: Gerente del C.M.P. Region Oriente Telf. Correo Electrónico: k.bueno.venalcasa@gmail.com	Descripción del Trabajo a Realizar: Se requiere realizar la compra del suministro de (06) resistencia cromo niquel de pulso de 3 x 0,40 mm de espesor, (06) resistencia de 220 v/ 1500 vatios/ 10 mm x 200 mm, (04) correa dentada 2" x 63 dientes hala papel, (06) termocuplas tipo j de 6 mm diámetro x 50 cm de cable longitud y (03) teflón de 3/4"x 33 metros x 0,6 mm de espesor, los mismos son de suma importancia para el funcionamiento de las Plantas de la Región. Por este motivo se requiere con carácter urgente, para darle continuidad al proceso productivo.			
Recibido por:	Duración Estimada (horas/días):	Tiempo de Parada (Hr/días):	Fecha de recibo:	
Descripción del Trabajo Realizado:				
TRABAJO ASIGNADO A:		REPUESTOS UTILIZADOS:		
Nombre	Firma	Código	Descripción	Cant.
RESULTADO DEL TRABAJO	<input type="checkbox"/> Completado / Aprobado / Recibido <input type="checkbox"/> Cancelado <input type="checkbox"/> Postergado para el : / / .	Nombre: Firma: Fecha:		

Fuente: Departamento de Compras y Servicios (2017)

Figura 5.- Cotización del Proveedor

COTIZACION

FECHA: miércoles, 13 de abril de 2016
CLIENTE: VENEZOLANA DE ALIMENTOS LA CASA, S.A.
R.I.F. NRO.: G-20008504-5
DIRECCION: DIRECCION FISCAL: AV. SUCRE GALPONES DE CATIA, ENTRE LA POLICIA NACIONAL Y CALLE MAI DISTRITO CAPITAL CARACAS

CANT.	CODIGO	DESCRIPCION	PRECIO MAYOR BS. (A partir de Seis 06 unidades)	TOTAL BS
600	BSEG-467-P	BOTAS DE SEGURIDAD PARA SUPERVISOR: PARTE SUPERIOR DE CUERO NOBUT Y SINTETICO CON FORRO ACOLCHADO Y SUELA DE POLIURETANO, CON PUNTERA DE ACERO DELECTRICA, COSIDA Y VULCANIZADA (NRO.35 A LA 45)	19.670,00	11.802,00
			Sub-Total Bs.	11.802,00
			I.V.A. 12% Bs.	1.416,24
			Total Bs.	13.218,24

VALIDO POR UN (01) DIA CONTINUO
"SIN EXCEPCION"

NOTA IMPORTANTE:

Como somos fabricantes nos adaptamos a sus exigencias y necesidades:
"Podemos combinar cualquier modelo de bota con cualquier planta en el material que desee"
PRECIOS AL MAYOR A PARTIR DE SEIS (06) ARTICULOS
PRECIOS SUJETOS A VARIACION SIN PREVIO AVISO

OBSERVACIONES:

CONDICIONES DE PAGO:	80% CON CHEQUE, PUNTO DE VENTA O EFECTIVO AL MOMENTO DE REALIZAR EL PEDIDO SI SE DEBE FABRICAR LA MERCANCIA (CASO CONTRARIO SI EL DESPACHO ES INMEDIATO DEBE APORTAR EL 100%)
	40% AL MOMENTO DE LA ENTREGA DEL PEDIDO (SI EL PAGO ES CON CHEQUE O TRANSFERENCIA EL DESPACHO SE EFECTUARA CUANDO ESTE DISPONIBLE EL EFECTIVO EN NUESTRAS CUENTAS).
TIEMPO DE ENTREGA:	AL MOMENTO DE FINIQUITAR EL PEDIDO SE LE DIRA SU FECHA ESTIMADA DE ENTREGA, AL LLAMARLOS PARA SU RETIRO DE MERCANCIA CUENTAN SOLO CON CINCO (05) DIAS HABILDES ADICIONALES PARA RETIRAR SINO SE LE HARA UN RECARGO DEL 10% DEL MONTO DE LA FACTURA.

Esperamos que nuestra cotización cumpla con sus expectativas, quedando a su disposición;

Atentamente;

OSWALDO SUÁREZ LOPEZ
EJECUTIVO DE VENTAS

CREACIONES TIBISAY, C.A.
RIF: J-30387273-5
Carrera 24 entre Calles 35 y 37, Local
Teléfono: 0251-445.28.55 / 04145482525
0414-848.25.49 | Barqto. Edo.Lara
creacionestibisayca@hotmail.com

Carrera 24 entre Calles 35 y 37, Local 36-20, Barquisimeto - Estado Lara.
Teléfono Nro. 0251-4452855 / 4456565 / 04161508961 - 04145482525.
Correo Electrónico creacionestibisayca@hotmail.com

Fuente: Departamento de Compras y Servicios (2017)

Figura 6.- Punto de Cuenta

Venalcasa	República Bolivariana de Venezuela Ministerio del Poder Popular para la Alimentación Venezolana de Alimentos La Casa, S.A.		PAGINA: 1 DE 1	C-0002/04/2017				
	PUNTO DE CUENTA FCA-002-A		FECHA:	04	04	2017		
PRESENTADO:	AL:	LIC. RICARDO VILLAMIZAR PRESIDENTE DE VENEZOLANA DE ALIMENTOS LA CASA, S.A.			PTO N°:			
	POR:	ING. YULIMAR DUDAMEL GERENTE DE SEGURIDAD INDUSTRIAL AMBIENTE E HIGIENE OCUPACIONAL			REGISTRO PRESUPUESTARIO N°:			
ASUNTO: SOLICITUD DE COMPRA DE 600 PARES DE BOTAS DE SEGURIDAD PARA DOTAR A LAS PLANTAS: Aba Altigracia, Calabozo, Mampote, Catia, La Colonia, Trilladora Barinas, Urachiche Harina, Pasta Turen, Tinaquillo y Guanare.								
EXPOSICION DE MOTIVO: Solicito la autorización para la compra de 600 PARES DE BOTAS DE SEGURIDAD, LAS MISMAS CUBRIRAN LA DOTACION DE LAS Plantas: Aba Altigracia, Calabozo, Mampote, Catia, La Colonia, Trilladora Barinas, Urachiche Harina, Pasta Turen, Tinaquillo y Guanare. Se requiere de estos EPI para garantizar la seguridad de los trabajadores y mejorar sus condiciones laborales dentro de nuestras plantas, cabe destacar que la dotación de estos implementos son de obligatoriedad para dar cumplimiento a normativas de INPSASEL, ya que estamos incumpliendo en Art. 2 del Reglamento Parcial, Art. 59 N° 1,2 y 3 LOPCYMAT. Art. 769, 770, 771, 772, 773, del Reglamento de las Condiciones de Higiene y Seguridad en el Trabajo.								
EN CONTRATACION SE SUSTENTA POR ARTICULO 96 NUMERAL 01 DE LA LEY DE CONTRATACIONES PUBLICAS, PUBLICADA EN GACETA OFICIAL N° 40.595 EXTRAORDINARIO DEL 04/02/2015.								
PROPOSICION: Se somete a la consideración del ciudadano Presidente de VENEZOLANA DE ALIMENTOS LA CASA, S.A. (VENALCASA), G/D JULMER ROMAN YEPEZ CASTRO, la aprobación de la contratación con la empresa : CREACIONES TIBISAY C.A. RIF J-30387273-5								
MONTO EN LETRAS: TRECE MIL DOSCIENTOS DIESECHO DOSCIENTOS CUARENTA MIL BS								
MONTO EN BS: 13.218.240,00								
DISPONIBILIDAD PARA CONTRATAR DE ACUERDO A LEY DE CONTRATACIONES								
EMPRESA REGISTRADA SNC		SI		NO				
MONTO MAXIMO PERMITIDO SIN RNC PARA BIENES Y PRESTACION DE SERVICIOS		MONTO MAXIMO PERMITIDO SIN RNC PARA EJECUCION DE OBRAS		ACUMULADO DE CONTRATACIONES		RESTA POR CONTRATAR		
U.T.	BOLIVARES	U.T.	BOLIVARES					
4000	600.000,00	5000	750.000,00			-		
RESULTADOS								
APROBADO		NEGADO		VISTO		INSTRUCCIONES		
G/D JULMER ROMAN YEPEZ CASTRO PRESIDENTE VENALCASA								
DISPONIBILIDAD PRESUPUESTARIA								
DISPONIBILIDAD INICIAL	ACCION CENTRALIZADA	ACCION ESPECIFICA	PARTIDA	GENERICA	ESPECIFICA	SUB ESPECIFICA	MONTO	DISPONIBILIDAD FINAL
PRESENTADO POR:	REVISADO POR:	PLANIFICACION Y PRESUPUESTO		COORDINADOR DE ADMINISTRACION (E)		DIRECTORA DE ADMINISTRACION Y FINANZAS (E)		PRESIDENTE VENALCASA
GERENTE SIA/HO	VICEPRESIDENTE DE INDUSTRIAS							
ING. YULIMAR DUDAMEL	TONY ROMAN	T.S.U. HANIA CASTILLO		LIC YELITZA GUILLEN		KIMBERLING LOPEZ		LIC. RICARDO VILLAMIZAR
FIRMA Y SELLO	FIRMA Y SELLO	FIRMA Y SELLO		FIRMA Y SELLO		FIRMA Y SELLO		FIRMA Y SELLO
ANEXOS:								
OBSERVACIONES:								

Fuente: Departamento de Compras y Servicios (2017)

Figura 7.- Análisis de Cotización

ANALISIS DE COTIZACION									
									
FECHA: 26/02/2016									
FCA-002									
NOMBRE DE LA EMPRESA:				CREACIONES TIBISAY C.A.		D'DIOS C.A.		SEGUIVENCA	
NUMERO DEL RIF.:				J-30387273-5		J-30757371-6		J-29414511-6	
RENG.	CANT.	UNID.MED.	DESCRIPCION DEL ARTICULO:	PREC. UNIT.	PREC.TOTAL	PREC. UNIT.	PREC.TOTAL	PREC. UNIT.	PREC.TOTAL
1	600	PAR	BOTAS DE SEGURIDAD DIELECTRICAS CON PUNTERA DE HIERRO	19.670,00	11.802.000,00	26.440,00	15.864.000,00	25.883,00	15.529.800,00
2									
3									
SUB-TOTAL				11.802.000,00		15.864.000,00		15.529.800,00	
I.V.A. 12%:				1.416.240,00		1.903.680,00		1.863.576,00	
TOTAL:				13.218.240,00		17.767.680,00		17.393.376,00	
RENGLONES DE MEJOR OFERTA:				1		2		3	
FORMA DE PAGO:				CONTADO					
PLAZO DE ENTREGA:									
NOTA:				Se le da la BUENA PRO, a la empresa,					
ELABORADO POR:		APROBADO POR:							
				CREACIONES TIBISAY C.A.					
				en el renglon arriba mencionado, por presentar la mejor oferta por un monto de BsF:					
T.S.U. NBI AGUIRRE COORDINADOR DE REGION OCCIDENTE		ING. YULIVAR DUDAMEL GERENTE DE SIMAO		13.218.240,00					

Fuente: Departamento de Compras y Servicios (2017)

Figura 9.- Nota de Entrega

INGENIERÍA 242, C.A.
RIF J-40563729-3

Barquisimeto, 14 de julio de 2016.

Sres. Venezolana de Alimentos La Casa, S. A.

NOTA DE ENTREGA

Por medio de la presente le hacemos entrega del siguiente material:

- (01 PZA) RODAMIENTO 6313 C3.

Sin más a que hacer referencia.


Ingeniería 242, C.A.
Rif.: J - 40563729 - 3
Ing. Gustavo Perozo M.
Representante Legal.


Recibido por:
Saul Jimenez
19032143

CALLE ANACOCO CASA N° 242 URB. FUNDALARA, BARQUISIMETO EDO. LARA
TELEFONO: 58-251-2532892; CELULAR: 58-426-5526730
E-MAIL: ingenieria242@gmail.com

Fuente: Departamento de Compras y Servicios (2017)

Figura 10.- Hoja de Servicio



VTM
Industrial C.A.
RIF J-4049909-2

CONTROL DE SERVICIO

Nº 0793

Fecha: 06/07/2016 Hora: _____

Tipo de Servicio: Volta _____ Preventivo _____ Correctivo

Nombre del Cliente: Teclonora Photo Caracas E-mail contacto: _____

ESTADO DEL EQUIPO

Modelo del Equipo: PS 2030 Serial del Equipo: 310340

Horas de Trabajo (Hrs): 20906 Pre-Alarma de Temperatura: _____ Presión de Descarga: 0.12 MPa

Tiempo en Espera: _____ Alarma de Temperatura: 100°C Dirección: Los

SERVICIO REALIZADO

Tipo de Aceite: Mineral <input checked="" type="checkbox"/>	Sintético: <input checked="" type="checkbox"/>	Punto de Rocio Teórico °C: _____
Cambio de Aceite: <input checked="" type="checkbox"/>	Cambio Filtro de Aceite: <input checked="" type="checkbox"/>	Punto de Rocio Efectivo °C: _____
Próxima Cambio (Hrs): <u>22906</u>	Próxima Cambio (Hrs): <u>21906</u>	Temperatura Entrada °C: _____
Cambio del Filtro: <input checked="" type="checkbox"/> Separador	Cambio Filtro de Aire: <input checked="" type="checkbox"/>	Temperatura Salida °C: _____
Próximo Cambio: <u>22906</u>	Próximo Cambio (Hrs): <u>21906</u>	Presión Sución: _____
Cambio Pre-Filtro: <input checked="" type="checkbox"/>	Programación de Tarifa: _____	Presión Líquida: _____
Limpieza General: <input checked="" type="checkbox"/>	Temperatura Servicio °C: <u>después</u>	Temperatura Condensado °C: _____
Volta (V): _____	Caudal: <u>Favorable</u>	Temperatura Ambiente °C: _____
Consumo Eléctrico (kWh): _____	Revisión del Equipo: _____	
Kilómetros Minima: _____	Kilómetros Teoréticos: _____	Kilómetros Reales: _____



Otros Servicios: Cambio de traductor de presión Mantenimiento de play, limpieza de contor por estrolo (contacto auxiliar)

OBSERVACIONES

1. El Grupo queda operativo.
2. Se Encuentra de Asociado Socio se requiere
3. hacerle Mantenimiento para evitar que
4. se le pegue el Saco.
5. _____

RECOMENDACIONES

1. Selector de Seguridad dañado
2. Se recomienda limpiar el compasor Mantenerlo
3. limpio.
4. _____
5. _____

Nombre y Apellido del Cliente	Firma y Sello del Cliente	Responsable por VTM Industrial C.A.
<u>José Aboneda</u>		

Nota: En caso de que el cliente se encuentre insatisfecho con el servicio realizado por nuestro personal técnico, favor notificarlo inmediatamente a nuestro departamento de operaciones, por vía telefónica: 0212-833 02 00 / 012 06 10 / 016 75 20 ó por el correo Electrónico: servicios.vtm@gmail.com / atencionalcliente.vtm@gmail.com

Fuente: Departamento de Compras y Servicios (2017)

Figura 11.- Factura del Proveedor

INGENIERIA 242, C.A. SUMINISTROS - PROYECTOS - OBRAS Calle Anacoco, casa N° 242, Urb. Fundalara Barquisimeto - Edo. Lara - Telf.: (0426) 552.67.30 e-mail: ingenieria242@gmail.com		En: <i>Barquisimeto</i>	
		FECHA <i>14-07-2016</i>	
		RIF.: J-40563729-3	
		FACTURA Nº 0080	
Nombre y Apellido o Razón Social: <i>Venezolana de Alimentos LA CASA, S.A.</i>			
Domicilio Fiscal: <i>Av. Sucre Galpones de Caria N° PB Urb Caria</i> <i>CARACAS</i>			
C.I. / PASAPORTE / RIF: <i>G 20008504-5</i>			
Teléfono	Orden de entrega / Guía de Despacho	Condiciones de Pago	
Cant.	DESCRIPCION / GRAVADO O EXENTO	Precio Unit.	MONTO
<i>1</i>	<i>RODAMIENTO 6313 C3 SKF</i>	<i>170.000,00</i>	<i>170.000,00</i>
Ingeniería 242, C.A. Rif.: J - 40563729 - 3			
Esta Factura va sin tachaduras ni Enmendaduras		Otro: Monto Total Exento o Exonerado Bs. Monto Total Base Imponible Bs. <i>170.000,00</i> Monto Total del I.V.A. <i>12% Bs. 20.400,00</i> VALOR TOTAL DE LA VENTA Bs. <i>190.400,00</i>	
ORIGINAL			
IMPRESOS CARDI C.A. - Carrera 25 entre calles 25 y 26 #25-55 - Telf.: (0251) 2329742 RIF. J-30939702-8 N° Providencia: SENIAT/03/00707 de Fecha: 09/04/2008 Región Centro Occidental - 02 Tol. 50 x 3 - Impresión: 09/04/2015 Control: desde el N° 00-0001 Hasta el N° 00-0100		Nº DE CONTROL 00 - 0080	

Fuente: Departamento de Compras y Servicios (2017)

CONCLUSIONES

En el presente informe, una vez aplicadas las técnicas de recolección de información la encuesta y la observación directa, a través de los instrumentos el cuestionario y el cuadro de observación, con análisis e interpretación de los resultados obtenidos se pudo realizar mediante un diagnóstico sobre la situación actual de los procesos que se llevan a cabo en el departamento de compras y servicios de la empresa Venezolana de Alimentos La Casa S.A., con el cual se pudo identificar las debilidades encontradas en relación al control interno, los cuales se exponen a continuación:

- No se encuentran los manuales de normas y procedimientos de compras y cuentas por pagar, actualizados, tampoco tienen conocimientos de controles internos por lo que se requiere de una guía para unificar criterios y que cada persona sepa cuáles son sus responsabilidades, y como deben ser llevados a cabo los procesos, para que puedan cumplir con las normas y políticas establecidas, incluyendo procedimientos de control que garanticen la efectividad y eficacia en el desempeño del personal y se logren los objetivos organizacionales, minimizando los posibles riesgos que se puedan ocasionar por su omisión.
- No se realiza un reconocimiento de firmas, por lo que la emisión de órdenes de compra no llevan un proceso adecuado de aprobación, lo que podría generarse riesgos en la adquisición inadecuada de reposiciones de inventarios.
- No manejan formatos de recepción de mercancía en el centro de mantenimiento piloto, lo que genera un descontrol al momento de ingresar al inventario dicha compra. Ya que no saben las existencias en almacén.

- Se presenta retardo en la entrega de la documentación por parte del proveedor, o envío desde las plantas solicitantes, lo que retarda el proceso de liquidación y pago de la obligación, esto genera que sean efectuados fuera del periodo en que se incurrió el gasto, transformándose en una deficiencia por parte de la organización, debido a que todo gasto debe ser pagado en el mismo periodo que se genere.

De acuerdo a la información obtenida se puede concluir que se cumplió con el objetivo de proponer lineamientos de control interno para mejorar los procesos en el área de compras y servicios de la empresa Venezolana de Alimentos la Casa S.A., con el objeto de alcanzar mejorar los procesos en esta área, con la finalidad de poder dirigir sus esfuerzos al control de las operaciones en el área de compras y servicios, para poder proporcionar a los trabajadores del área lineamientos que permitan realizar su desempeño laboral de manera eficiente y eficaz para el logro de los objetivos organizacionales, y evitar multas y sanciones al momento de una auditoría externa.

RECOMENDACIONES

Considerando la realidad observada en la empresa C.A. Venezolana de Alimentos la Casa, S.A, y en aras de sugerir acciones adicionales para el mejoramiento de los procesos inherentes a las cuentas por cobrar, se propone tomar en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Implementar los lineamientos de control propuestos en el presente informe.
- Establecer una política de adiestramiento en materia de procesos de compra y servicios, y los recaudos que debe llevar el expediente, para su finiquito y pago, y dar a conocer al personal sobre las incidencias del no cumplimiento de las metas establecidas en el plan de cuentas anual.
- Actualizar el manual de normas y procedimientos de todos y cada uno de los procesos que se generen en el área administrativa, de manera de unificar criterios de ejecución en cada caso.
- Divulgar debidamente el manual de procedimientos recomendado, y dar a conocer a las áreas involucradas para el adecuado inicio del proceso.
- Implementar estrategias de mejoramiento continuo basadas en el tratamiento eficiente de los contratistas.

REFERENCIAS

Bibliográficas

- Aguirre, Juan. (2007). **Auditoria III. Control Interno Áreas específicas de implantación Procedimiento y Control**. Editorial Cultura S.A. Madrid. España.
- Arias, Fidias (2006). **El proyecto de investigación**. 5ta Edición. Editorial Episteme. Caracas. Venezuela.
- Belisario, Samuel (2008). **Propuesta de un sistema de control interno para el manejo de los inventarios de la empresa Auto Repuestos Sandro C.A., ubicada en Maracay. Estado Aragua**. Universidad Bicentennial de Aragua. Maracay. Trabajo de Grado no publicado.
- Botello, Beralí (2012), **Diseño de un Manual de Normas y procedimientos para el departamento de compras de la Alcaldía Bolivariana de los Guayos**, Universidad José Antonio Páez, Trabajo de grado no publicado. San Diego. Venezuela.
- Busott, Aurelio (2008), **Técnicas de investigación científica**. Editorial Panapo. Caracas.
- Catacora, Fernando (2007). **Sistemas y Procedimientos Contables**. Primera Edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Cepeda, Gustavo (2007). **Auditoría y control interno**. McGraw-Hill, Santafé de Bogotá. 2ª Edición.
- Cobra, M (2005), **Marketing de Servicios 2da .** Santa fe de Bogotá: Edición McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Correa, Meri (2006), **Fundamentos de Administración** (9a. ed.). Prentice Hall Hispanoamericana. México-Distrito Federal.
- Chiavenato, Idalberto. (2009). **Introducción a la Teoría General de la Administración**. México: Ediciones Mc Graw – Hill Interamericana. S.A.
- Estupiñán, Rodrigo (2008). **Control interno y fraudes con base en los ciclotransaccionales**. Segunda edición. ECOE Ediciones, Bogotá, Colombia.

- García Córdova, Fernando (2004). **La tesis y el trabajo de grado**. México: Editorial Limusa S.A. de C.V. Noriega Editores.
- Gómez, Giovanni (2011). **Sistemas Administrativos, Análisis y Diseños**. Editorial Mc-Graw Hill. Caracas. Venezuela
- Heredia, V. (2007), **Principios de Administración**. Editorial McGraw Hill. Santa Fe de Bogotá- Colombia.
- Hernández, (2013), **Lineamientos de control interno que permitan optimizar el proceso de compras en la empresa Renault Venezuela, C.A.**”, Universidad José Antonio Páez, Trabajo de grado no publicado. San Diego. Venezuela.
- Hernández, Sampieri (2011). **Metodología de la Investigación**. Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A. México. D.F.
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2004). **Metodología de la Investigación**. Editorial Mc Graw Hill Internacional S.A. México.
- Horovitz, Jacques y Jurgens, Michele (2001). **Satisfacción Total del Cliente**. Editorial Mc Graw Hill. Madrid.
- James, Paul (2009). **Gestión de Calidad Total**. México: Ediciones McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Juran, Joseph (2006), **Control de Calidad**. Editorial Mc-Graw Hill. México.
- Klein, Miguel (2006). **Las Compras**. Editorial Tesis. Caracas. Venezuela.
- Lara, Ismary (2015). **Estrategias de control interno para mejorar la gestión de compras de la empresa Diesel Camiones C.A.** Universidad José Antonio Páez, Trabajo de grado no publicado. San Diego. Venezuela.
- López, Bernardo (2009) **Estrategias**. Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A. Caracas. Venezuela.
- Naveda, Marian y Villegas, Merfrancis(2015), **“Lineamientos de control interno para el área de compras de la empresa TORNOVAL, C A en Valencia, Estado Carabobo**. Universidad José Antonio Páez. Trabajo de grado no publicado. San Diego Venezuela.

- Mantilla, Samuel (2003) **Control Interno. Estructura Conceptual Integrada**. 4ta. Edición. Ediciones Bucaramanga, Colombia.
- Morgado, Alberto (2010), **Lineamientos Estratégicos**. Editorial Episme, S.A. Caracas. Venezuela.
- Mosquera, Thayuladt (2013), **Evaluación del control interno administrativo del proceso de compras de servicios en el departamento de compras de servicios de la Universidad Nacional Experimental de Guayana en Puerto Ordaz Estado Bolívar, en el segundo semestre del año 2012**. Universidad Nacional Experimental de Guayana. Trabajo de grado no publicado. Puerto Ordaz. Venezuela.
- Ramírez, Tulio, (2013), **Como Hacer un Proyecto de Investigación**. Editorial Panapo. Caracas.
- Rodríguez, Joaquín (2009). **Control Interno: Un efectivo sistema para la empresa**. México. Editorial Trillas.
- Rondón, Francisco (2001). **Curso Práctico de Contabilidad General y Superior**. Editorial Centro Contable Venezolano. Caracas-Venezuela.
- Sabino, Carlos (2008). **El proceso de investigación**. Caracas-Venezuela. Editorial Panapo.
- Tamayo y Tamayo, Mario (2012). **El proceso de la investigación Científica**. Tercera Edición. S.A. México. Ediciones Limusa Noriega.

ANEXO



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA**

Estimado señor
Gerente de Admiración.

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de elaborar lineamientos de control interno para mejorar los procesos en el área de compras y servicios de la empresa Venezolana de Alimentos la Casa S.A.

En este sentido, los resultados obtenidos serán utilizados como base de un informe de acreditación por experiencia laboral universitario. Por lo que la información que usted suministre será muy valiosa, tendrá carácter confidencial y se utilizará para fines estrictamente académicos y mejora para la organización.

Instrucciones Generales:

- 1.- Lea detenidamente cada uno de los ítems del cuestionario antes de responder.
- 2.- Marque con una equis (X) la casilla correspondiente a la opción que representa su opinión.
- 3.- Procure responder con objetividad todas las preguntas formuladas.

ANEXO A.- CUESTIONARIO

1.- ¿Cree usted que se realiza la solicitud de compras y servicios correctamente?

SI___ NO___

2.- ¿Cree Usted que en el departamento de Compras y Servicios se le hace seguimiento a la orden de compra o servicios?

SI__ NO___

3.- ¿Al momento de recibir la solicitud por la compra o servicio la documentación llega completa al departamento?

SI___ NO___

4.- ¿Cuándo se recibe la mercancía en el Centro de mantenimiento piloto (Almacén) se compara lo recibido con lo establecido en la orden de compra y la factura?

SI___ NO___

5.- ¿Se ha interrumpido el proceso productivo por falta de seguimiento a la orden de compra o servicio?

SI___ NO___

6.- ¿Sabe usted, si las requisiciones de compras son previamente revisadas y aprobadas por el Director de la empresa?

SI___NO___

7.- ¿Considera viable la implementación de nuevos lineamientos para el control interno de los procesos administrativos en el área de compras y Servicios?

SI___NO___

Anexo 2

Tabla de Frecuencias

PREGUNTAS	ALTERNATIVAS / FRECUENCIAS		ALTERNATIVA / PORCENTAJES	
	SI	NO	SI	NO
1	2	3	40%	60%
2	4	1	80%	20%
3	2	3	40%	60%
4	2	3	40%	60%
5	1	4	20%	80%
6	4	1	80%	20%
7	4	1	80%	20%

Fuente: El cuestionario (Anexo 1) (2017)

ANEXO 3 Cuadro 1.- Cuadro de Observación (Observación Directa)

Empresa: Área de Aplicación: Fecha de Aplicación:		
ITEMS	Escala de Estimación	
	Si	No
1. Conocimiento de controles internos por el personal de compras y servicios		
2. Estudio del proveedor antes de realizar alguna compra.		
3. Solicitud mínima de tres cotizaciones para cada operación de compra.		
4. Existencia de manuales de normas y procedimientos de compras y servicios.		
5. Establecimiento de responsabilidades.		
6. Existencia de formatos de recepción de materiales.		
7. Utilización de reconocimientos de firmas para asegurarse de que las solicitudes están aprobadas antes de que se prepare la orden de compra		
8. Los formatos de órdenes de compras están sujetos a un control estricto de su correlatividad		
9. Empresa calificada como agente especial de retención del IVA e ISLR.		

Fuente: Sánchez