



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

**IMPACTO DE LA VARIACIÓN DE  
PRECIOS SOBRE LOS PROCESOS DE  
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL DE LA  
DISTRIBUIDORA SILLAS CALIFORNIA C.A  
VALENCIA – EDO. CARABOBO**

SAN DIEGO, JULIO 2018



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

**IMPACTO DE LA VARIACIÓN DE  
PRECIOS SOBRE LOS PROCESOS DE  
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL DE LA  
DISTRIBUIDORA SILLAS CALIFORNIA C.A  
VALENCIA – EDO. CARABOBO**

**EMPRESA: DISTRIBUIDORA SILLAS CALIFORNIA C.A**

**AUTORA:**

**MARIELYS STEFANI MEZONES MORALES**

**C.I: 19.641.632**

**SAN DIEGO, JULIO 2018**



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

**IMPACTO DE LA VARIACIÓN DE PRECIOS SOBRE LOS PROCESOS DE  
ADMINISTRACIÓN COMERCIAL DE LA DISTRIBUIDORA SILLAS  
CALIFORNIA C.A VALENCIA – EDO. CARABOBO**

**CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN**

---

Nombre, firma y cédula de identidad del tutor académico

---

Nombre, firma y cédula de identidad del tutor empresarial

**Autora:** Marielys Stefani Mezones Morales

Tutor: Edgar Basanta

San Diego, Julio 2018-07-27

## **AGRADECIMIENTOS**

Le agradezco a Dios por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza en los momentos de debilidad y por brindarme una vida llena de aprendizajes, experiencias y sobre todo felicidad.

Le doy gracias a mis padres Richard Mezones y Mariela Morales por apoyarme en todo momento, por los valores que me han inculcado, por haberme dado la oportunidad de tener una excelente educación en el transcurso de mi vida; y sobre todo por ser un gran ejemplo de vida a seguir.

A mi hermano Richard Jesús Mezones por ser parte importante de mi vida y representar la unidad familiar, por compartir a mi lado la pasión por la carrera y ser un motivador fundamental para convertirme en su colega.

A Federico Caro, por ser parte importante de mi vida, por haberme apoyado y motivado a la culminación de este logro, y por compartir los buenos y malos momentos, sobre todo por su paciencia y amor incondicional.

Agradezco a la empresa Distribuidora Sillas California C.A por abrirme las puertas dentro de la organización y facilitar las herramientas necesarias para la culminación de este informe, también a mis compañeros de trabajo quienes aportaron sus ideas y recomendaciones.

A mi tutora Andreina Tortolero por su confianza, apoyo y dedicación de tiempo dentro de la empresa en estudio.

Al compañero Argenis Perea por haber compartido sus conocimientos, su experiencia laboral y profesional, por la paciencia durante el proceso de formación y por brindarme su amistad.

A mi Tutor académico Edgar Basanta por su dedicación, conocimiento y apoyo brindado durante el desarrollo de esta investigación.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo especialmente a Dios, que me ha guiado a lo largo de la vida y me ha dado la fortaleza para seguir a delante en los momentos difíciles, a mi abuelo materno Agustín Enrique Morales Araujo que aunque ya no se encuentre con nosotros físicamente, siempre estará presente en mi corazón, por ser una de las personas que siempre creyó en mí y me motivo a crecer como persona y como profesional, por ser uno de los pilares de experiencia y sabiduría hasta el último día ¡Gracias Abuelito!.

A mi País Venezuela el cual me brindo mis creencias, mis culturas, mi hogar y mi familia, por ser parte esencial de mi vida y de mi crecimiento personal, por brindarme experiencias inigualables, dejar en mí una gran profesional que siempre estará orgullosa de sus orígenes.

## INDICE

<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>V</b>
<b>INTRODUCCION</b> .....	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I: DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA (O INSTITUCION) Y DE LA UNIDAD ORGANIZACIONAL</b>	
1.1. Reseña Histórica de la empresa.....	2
1.2. Productos y Servicios .....	3
1.3. Misión, Visión, Valores.....	3
1.4. Departamento donde realizó las pasantías.....	4
1.5. Objetivos de la empresa.....	4
1.6. Equipo de trabajo.....	4
1.7. Estructura Organizativa .....	5
<b>CAPÍTULO II: DEFINICIÓN DEL PROYECTO</b>	
2.1. Descripción del Problema.....	6
2.1.1. Formulación del problema.....	9
2.2. Objetivos del informe.....	9
2.3. Justificación.....	9
2.4. Alcance.....	10
<b>CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL</b>	
3.1. Antecedentes.....	11
3.2. Bases Teóricas.....	13
<b>CAPÍTULO IV: FASES METODOLÓGICAS</b>	
4.1. Fases/Actividades.....	17
4.2. Recursos institucionales (Empresariales) y materiales.....	19
<b>CAPÍTULO V: RESULTADOS</b>	
5.1. Fase I Diagnostico e Interpretación de los Resultados.....	20
5.2. Fase II Identificación de Indicadores.....	29
5.3. Fase III Diseño de Estrategias de Control Interno.....	31
<b>CAPÍTULO VI: PROPUESTA</b>	
5.1. Presentación de la Estrategia.....	32

<b>5.2. Justificación de la Estrategia.....</b>	<b>32</b>
<b>5.3. Objetivos de la Propuesta.....</b>	<b>33</b>
<b>5.4. Beneficios de la Estrategia.....</b>	<b>34</b>
<b>5.5. Desarrollo de la Estrategias.....</b>	<b>34</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>37</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>38</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>39</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>41</b>

## INTRODUCCIÓN

Distribuidora Sillas California C.A es una empresa que se caracteriza en el ramo quincallero como comerciantes; se encarga de garantizar un entorno seguro de inversión el cual implica perdurabilidad, crecimiento e impulsa el desarrollo del país mediante la inversión nacional y responsabilidad social; también le otorga a sus colaboradores estabilidad, crecimiento personal para que sean mejores ciudadanos y mejores profesionales, brindando además sustento a sus familias y creando la oportunidad de servir con sentido de pertenencia.

Por su parte el área de Administración Comercial, es uno de los departamentos más importantes de la organización, ya que el mismo es el responsable de la recepción, validación y verificación, para poder cumplir con los compromisos adquiridos a los aliados comerciales.

Sin embargo, se han venido presentando diferencias y detalles entre el precio de las facturas recibidas y las órdenes de compra, el cual el analista de revisoría solicita la realización de una nueva orden de compra dependiendo del caso, siendo el departamento de compras que evalúa los precios o en dado caso una nueva negociación con el aliado comercial, entonces se desea saber ¿cuáles son las causas de esta variación y que se podría hacer para que esta situación mejore?, por lo que primero se debe buscar la información necesaria para detectar las causas de este problema, luego se procede a identificar dichos factores que generan los cambios, y por último se definen algunas sugerencias y recomendaciones a los departamentos afectados.

Finalmente, toda organización requiere para su normal y pleno funcionamiento, aplicar un efectivo control interno que facilite y permita la planificación en el desarrollo de sus actividades, a su vez se implementen herramientas que aporten logros a una efectiva gestión tanto en la fase administrativa como operativa. En tal sentido, el presente informe se enfoca en determinar el impacto que estas variaciones de precio ocasionan dentro del departamento de Administración Comercial de la organización en estudio.

## **CAPÍTULO I**

### **LA EMPRESA**

#### **1.1. Reseña Histórica**

En 1979 *Distribuidora Sillas California*, nace en Caracas en el edificio AVO ubicado en la Urb. California Sur. El objetivo de esta naciente sociedad era la venta de “Sillas” de allí su nombre. Las Sillas de mayor venta eran las Paris (fabricación Nacional) y Las Hiller (fabricada en Inglaterra) . Los principales productos que se comercializaron fueron: las sillas, vajillas y cubiertos de acero inoxidable a clientes constituidos por hoteles, agencias de festejos y empresas del ramo.

Luego en 1987 se traslada para la ciudad de Valencia bajo la administración de la firma comercial a Becoblohm Valencia C.A. Y en 1989 La figura jurídica de Sociedad de Responsabilidad Limitada fue transformada a compañía Anónima pasando a ser entonces “Distribuidora Sillas California C.A.”

En 1990 se replantean las líneas de comercialización, con productos plásticos nacionales tales como: Optiline, Fabricas de Escobas, Cepillos de Patio, Creolina, Mangueras; además de las Líneas de productos importados como: Plásticos Rimax y otros de consumo masivo; lo que trajo consigo una nueva cartera de clientes conformados por supermercados, abastos, mercerías, viveros, entre otros. Y en el año 2003 se inicia la búsqueda de productos de ramo quincallero.

En el 2005 Se acelera la consolidación de los productos para el ramo de abastos y quincallas, permitiéndole éxito al negocio logrando un crecimiento armónico.

## **1.2.Productos y Servicios**

La empresa trabaja con más de mil productos de diferentes marcas comerciales a nivel nacional, y diversidades de categorías a las escogencias de los clientes, algunas de las categorías son:

- Sillas y mesas
- Artículos de Limpieza
- Cocina
- Electricidad y Ferretería
- Camping y Recreación
- Hogar
- Misceláneos y Quincallería
- Manualidades y Oficina
- Consumo Masivo

## **1.3.Misión, Visión, Valores**

### **Misión**

Ofrecer la mejor opción en servicio, surtido y precio en el mercado quincallero.

### **Visión**

Ser el mayorista líder en satisfacción de los clientes, colaboradores, accionistas, proveedores y comunidad donde operamos.

### **Valores**

De acuerdo con lo indicado por Distribuidora Sillas California C.A, se rige por los siguientes valores:

- Honradez:
- Igualdad
- Constancia

#### **1.4. Departamento donde realizó las pasantías**

Es el responsable integral de marcar objetivos concretos a toda la fuerza comercial, velar por el cumplimiento de los pagos en los días establecidos, realizar los cierres mensuales para contabilidad, realizar la programación de pagos semanales, validar los documentos fiscales en el caso de facturación de compras comerciales y operacionales, dar ingreso a la mercancía en el inventario para su comercialización.

#### **1.5. Objetivos de la empresa**

Objetivos Estratégicos de la Compañía:

- a. Formar personal para los tiempos futuros.
- b. Maximizar la Gestión Comercial.
- c. Normalizar los Procesos del Negocio.

#### **1.6. Equipo de Trabajo**

Este departamento está conformado por los siguientes puestos:

**Gerente Comercial:** Marcar los objetivos concretos a toda la fuerza comercial a su cargo, resolver problemas comerciales y/o de marketing, tomar decisiones cuando resulte necesario y oportuno, establecer prioridades, actuar como líder, concretar los diferentes canales comerciales, reportar a dirección general, diseñar las estrategias, apoyar en la captación y negociación con los aliados comerciales, defender y responder dentro de la organización al Equipo Comercial

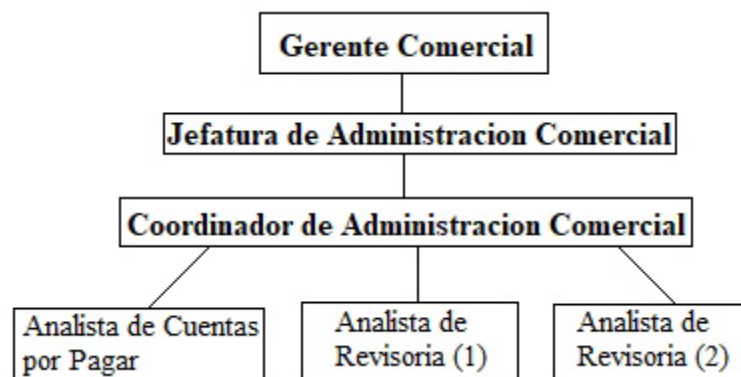
**Jefatura de Administración Comercial:** coordinar y supervisar los departamentos de cuentas por pagar y revisoría, velar por el cumplimiento de los pagos en los días establecidos, aprobación de cierres mensuales, supervisión de la elaboración de presupuestos.

**Coordinador de Administración Comercial:** realizar seguimiento a los procesos de revisoría y cuentas por pagar, chequear las órdenes de pago para procesar las transferencias, en conjunto con la jefatura de Administración Comercial revisar y enviar instrumentos financieros, emitir y realizar el pago de las facturas del servicio de logística.

**Analista de Cuentas por pagar:** Recibir las facturas de los proveedores y suministros, apertura y cierre de anticipos, realizar las órdenes de pago, realizar la programación de pagos semanales, reintegro a proveedores, archivar facturas según fecha de vencimiento, envío de comprobantes de retención y resúmenes de pago a proveedores.

**Analistas de revisoría:** se encarga de validar, revisar, chequear el estatus de los documentos fiscales en el caso de facturación de compras comerciales y operacionales, notas de crédito, y que cumpla a cabalidad la ley y la normativa tributaria vigente, dar ingreso a la mercancía en el inventario para su comercialización.

### 1.7. Estructura Organizativa



*Figura 1. Estructura Organizativa de la Distribuidora Sillas California en el Área de Administración Comercial.*

## **CAPÍTULO II**

### **EL PROBLEMA**

#### **2.1. Descripción del Problema**

Todo sistema de Control Interno de una empresa de bienes y/o servicio se encarga de analizar, clasificar, registrar y restituir las transacciones y operaciones financieras de la misma, es por ello que el manejo eficiente del proceso de Revisoría y Cuentas por Pagar, constituye un aporte de vital importancia para el funcionamiento de las operaciones contables y administrativa de una organización. En efecto, para una empresa es indispensable que el Control Interno esté bien definido, ya que de esta manera mejorará el funcionamiento, calidad, confiabilidad y seguridad de los procesos, los cuales comprenden todo lo referente al pago, que se inicia desde la recepción de la factura a crédito hasta el momento de efectuar la cancelación a los aliados comerciales.

Este control abarca un conjunto de operaciones y transacciones que, en ausencia de la ejecución en forma efectiva, causaría fallas; por lo tanto, es importante que las organizaciones posean un Control Interno de las cuentas que satisfagan sus compromisos ante terceros.

Al respecto, Rodríguez (2004), señala que:

Para que una organización logre las metas propuesta es importante que cuente con un sistema de control interno formalmente establecido en el área de cuentas por pagar, con la finalidad de obtener las facturas ordenadas cronológicamente, para que la gerencia la evalúe y proceda a

las cancelaciones de las mismas en base al aprovechamiento de los descuentos por pronto pago o la importancia que tienen estos para los distribuidores que suministran la materia prima que requiere la organización en el procesamiento y obtención de sus productos terminados. (p. 20).

Tomando en cuenta lo contemplado en esta cita, el Control Interno del departamento de Revisoría constituye un factor básico que opera de una u otra forma en la administración de cualquier organización mercantil y se caracteriza como el sistema motor que activa las políticas de operación en su conjunto, para cumplir con las deudas adquiridas con los aliados comerciales dentro de campos de acción factibles. En general se indica que existe un control de Revisoría bien diseñado y cuidadosamente aplicado cuando una organización opera sin dificultades en la tramitación y posterior cancelación de las facturas a créditos de sus proveedores.

La importancia de un correcto manejo de los departamentos de Revisoría y posteriormente Cuentas por Pagar se deriva de la necesidad de administrar apropiadamente el efectivo con que cuentan las empresas. Todas las organizaciones quieren operar de manera eficiente (utilizando de forma óptima los recursos) y más rentable posible (generando valor). El hecho de no contar con información oportuna y veraz impide la toma de decisiones adecuadas que permitan aprovechar oportunidades e identificar riesgos, la cual afecta el desempeño de la organización con relación a los pagos de los proveedores.

Entre las principales debilidades que se presentan es la variación de precios de forma consecutiva, la cual ha llevado a diferentes organizaciones a actualizar sus costos y a reestructurar sus procesos internos, sabiendo esto Distribuidora Sillas California C.A no está exenta a esta problemática; sin embargo conociendo que al ser una empresa netamente comercial no se ve afectada directamente por el incremento de los precios puesto que si los aliados comerciales reestructuran sus costos la

organización se ve en la necesidad en base a esos nuevos precios de realizar un ajuste a los mismos.

No obstante, esta variación ocasiona una debilidad en el proceso de control interno ya que al momento de recibir la facturación y compararla con la orden de compra respectiva pueden no ser los mismos precios de la negociación ya previamente realizada; siendo así, el retraso de entre el nuevo proceso de negociación y reestructuración de una nueva orden de compra realizado por el respectivo departamento, esto ocasiona que se presenten deficiencias en los procesos posteriores, uno de los más resaltantes es el retraso del proceso de revisoría donde todos los demás departamentos se ven afectados y a su vez ha llevado a la organización tener una reestructuración de la disponibilidad del efectivo, también podría afectar a la mercancía que se encuentra en el inventario ya que la existencia física no corresponda con la existencia relacionada en el sistema y esto pueda repercutir en su comercialización.

Esta serie de eventos traen como consecuencia en primer lugar, diferencias entre la fecha del documento y la fecha de contabilización, igualmente al no registrar de forma oportuna las facturas y documentos emitidos por los acreedores, las cuentas de mayor no reflejan las deudas reales, y en el libro de compra no se reflejan las facturas del mismo periodo en que fueron recibidas, también este descontrol trae consigo que se sub o sobre estime el flujo de efectivo de caja para la cancelación de los mismos.

Por lo tanto, se hace necesario determinar cómo afecta la situación económica en el país en base a la variación consecutiva de los precios sobre los procesos internos en la adquisición de bienes de productos terminados, su verificación y recepción de la Mercancía y su posterior pago a los diferentes proveedores.

### **2.1.1. Formulación del Problema**

Ante lo señalado anteriormente se plantea la siguiente interrogante: ¿Qué impacto ocasiona la variación de los precios sobre los procesos de Administración Comercial de la Distribuidora Sillas California C.A Valencia Edo Carabobo?

## **2.2. Objetivos del Informe**

### **2.2.1. Objetivo General**

Determinar el Impacto de la variación de precios sobre los procesos de los departamentos de Administración Comercial de la Distribuidora Sillas California C.A ubicada en Valencia Edo Carabobo.

### **2.2.2. Objetivos Específicos**

- Identificar qué factores de la variación de precios influyen sobre los procesos de administración comercial de la Distribuidora Sillas California C.A en Valencia – Edo Carabobo
- Analizar cómo afecta la variación de precios sobre los procesos internos de administración comercial de la Distribuidora Sillas California C.A en Valencia – Edo Carabobo
- Evaluar el impacto de la variación de precios sobre los procesos internos de administración comercial de la Distribuidora Sillas California C.A en Valencia – Edo Carabobo

## **2.3 Justificación**

En las empresas, ya sean grandes o de la pequeña y mediana industria, es importante que implementen un sistema de control interno para que el proceso Revisoría (entrada de actividad, verificación de facturas) sea más efectivo tanto para la Organización como para sus aliados comerciales. A través de la realización del

informe de pasantía en la Distribuidora Sillas California C.A, se busca optimizar el proceso en el Departamento de Administración Comercial.

Además, este informe de pasantía no solo servirá para la optimización del proceso de Revisoría en el Departamento de Administración Comercial de la Distribuidora Sillas California C.A. Sino como base para que otras empresas puedan utilizar las estrategias y herramientas que en el presente informe se plantean para el mejoramiento del control interno, optimizando el proceso de Revisoría lo cual servirá de apoyo para conocerlo, a su vez incrementando el desempeño laboral de los colaboradores.

Estas acciones servirán de reforzamiento de los conocimientos anteriormente adquiridos durante los estudios académicos en la Universidad José Antonio Páez en la carrera de Contaduría Pública, además de los conocimientos obtenidos durante las pasantías realizadas en el Departamento de Administración Comercial de la Distribuidora Sillas California C.A ubicada en Valencia estado Carabobo, que serán de gran utilidad en el futuro para implementarlos en otras empresas o incluso en una propia, sin embargo, todo esto también queda como soporte y antecedente para próximos estudios que estén orientados al mejoramiento y administración de departamentos con funciones similares.

#### **2.4 Alcance**

Ofrecer a la empresa de manera informativa el impacto de la variación de precios y la optimización del proceso revisoría (entrada de actividad, verificación de facturas) en el Departamento de Administración Comercial de la Distribuidora Sillas California C.A. Para el presente estudio se debe destacar que se contará con el apoyo de Distribuidora Sillas C.A. en cuanto el aporte de la información para el proceso y realización de la pasantía la cual será objeto de investigación.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO REFERENCIAL CONCEPTUAL**

#### **3.1. Antecedentes**

Romero (2014) aspirante al título de Licenciado de Contaduría Pública de la Universidad de Carabobo en su Trabajo Especial de Grado titulado “Lineamientos de Control para el Departamento de Cuentas por Pagar de SERVIPORK, C.A., ubicada en Maracay – Estado Aragua”, presenta un estudio enmarcado en la modalidad de proyecto factible, sustentado en una investigación de campo, tipo descriptiva, fundamentada bajo un diseño documental, apoyado en una revisión bibliográfica. La población y muestra estuvo conformada por cuatro (4) personas que laboran en el departamento de cuentas por pagar de la empresa. Como técnica de recolección de datos se aplicó una entrevista estructurada y una lista de cotejo; instrumento que fue sometido a validación y confiabilidad.

La entrevista estructurada estuvo conformada por ocho (8) preguntas, y la lista de cotejo estuvo conformada por veintidós (22) ítems con alternativas cerradas de respuesta; para obtener la información necesaria en la investigación. La entrevista estructurada y la lista de cotejo estuvieron dirigidas a cuatro (4) empleados que operan en el departamento de cuentas por pagar. Los datos de la entrevista estructurada y de la lista de cotejo se analizaron a través de un enfoque cualitativo, llegándose a la conclusión de que los procedimientos utilizados por los empleados del departamento de cuentas por pagar presentan múltiples debilidades que deben ser subsanadas a la mayor brevedad posible, entre éstas, no existe una adecuada planificación de las actividades y emplean un deficiente manejo operativo de los documentos y soportes contables, por lo que se recomienda la aplicación y seguimiento de los lineamientos sugeridos en la investigación.

Pérez y González (2013) aspirantes al título de Licenciado en Administración Pública de la Universidad José Antonio Páez, en su trabajo especial de grado titulado “Plan estratégicos para la optimización del funcionamiento de la empresa Bloquera y Ferretería Segresta, C.A. ubicada en Puerto Cabello Estado Carabobo” Presentan una investigación que tiene como objetivo general proponer un plan estratégico para optimización del funcionamiento de la empresa Bloquera y Ferretería Segrestaa, C.A. la misma presenta una problemática en la gestión administrativa la cual se basó en una situación de descontrol en los procesos que se realizan en dicho departamento. Las teorías que sustentaron el estudio se basaron en el desarrollo de los términos que componen las variables de investigación.

El tipo de investigación fue de proyecto factible y el diseño de la investigación de campo donde se tomó como referencia para la recolección de datos una muestra de 8 personas de la directiva de la organización. Se estimó el uso de un cuestionario tipo encuesta de preguntas cerradas con dos opciones (si y no), además de la observación directa. La conclusión de este trabajo fue que es necesario motivar a todos los trabajadores de la empresa de muchas maneras y muchas estrategias con la finalidad de lograr la optimización de los procesos que permitan llevar un adecuado funcionamiento sobre las actividades desarrolladas en la empresa.

Salazar y Salazar (2013) aspirantes al título de Licenciado en Contaduría Pública de la Universidad José Antonio Páez en su trabajo especial de grado titulado “Lineamientos para mejorar el proceso de cuentas por pagar de la empresa C.A. química integrada Intequim, ubicada en Valencia Estado Carabobo”. Presentan una investigación que se basó en la modalidad de proyecto factible con diseño de campo, debido a que plantearon una mejora viable a un problema tipo practico. La metodología que utilizaron para alcanzar los objetivos planteados los cuales fueron a través de la aplicación de técnica de la encuesta.

A su vez, el instrumento de recolección de datos consto por un cuestionario de pregunta de tipo cerrada de dicotómica (si-no) teniendo como población a un total de 7 personas integrantes del departamento de cuentas por pagar por ser una población finita. Una vez aplicada las técnicas e instrumentos de colección de información procedieron a presentar el análisis de los resultados obtenidos, con el fin de establecer las pautas que conllevaron al desarrollo de la propuesta basada en el diseño de lineamientos a seguir para mejorar el proceso de las cuentas por pagar de la mencionada organización lo cual ayudara al incremento de la eficiencia organizacional y la solución del problema existente.

### **3.2. Bases Teóricas**

#### **Control Interno**

Según Catacora (2016), el control interno comprende “el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia de las operaciones y estimular la adhesión a las practicas ordenadas por la gerencia.” (p. 238).

Evidentemente, para asegurarse de que las operaciones se procesen correctamente, es esencial contar con sistemas adecuados y con un personal debidamente entrenado y comprometido que lo maneje. Toda operación debe documentarse adecuadamente, es por ello que conviene establecer controles numéricos de la documentación, llevar archivos de asuntos pendientes y listas de recordatorio para poder hacer el seguimiento adecuado de las operaciones y evitar el extravío de documento. También, es importante tener documentación, autorización subsecuente revisión para prevenir o detectar errores. Otros medios de control consisten en la verificación de cálculos, los totales de las cifras y las conciliaciones.

Casi los mismos tipos de medidas o mecanismos de control pueden ser aplicables a cualquier operación.

Por lo tanto, esta definición es importante para la Organización ya que el control interno es necesario para que la empresa o negocio pueda crecer y permanecer en el mercado.

### **Control Interno de Cuentas por Pagar**

Catacora (2016) señala que dentro del ciclo de compras y cuentas por pagar se deben cubrir los objetivos de control interno que son:

Integridad: debemos registrar todos los activos adquiridos y las obligaciones contraídas. Existencia: los activos y pasivos registrados deben corresponder a operaciones reales de la compañía. Exactitud: Los activos y pasivos deben registrarse por el monto expuesto. Autorización: solo deben realizarse compras y pagos autorizados de acuerdo con las políticas de las empresas (p. 75).

Para cumplir con los objetivos de control interno en este ciclo, la empresa debe contar con eficientes controles preventivos y de detección, los controles de autorización funcionan como controles preventivos en el proceso de emisión de órdenes de compra.

### **Factura**

Loeza (2015) determina que la factura: “Es un documento mercantil que refleja en forma detallada las mercaderías vendidas, indicando condiciones y debe ser extendida por duplicado y sirve para justificar los registros en los libros respectivos.” (p. 54). Por lo tanto, la facturación se efectúa a la vista de las hojas de ruta cumplimentadas; en algunos casos puede prepararse ya por descalco al cursar la

orden de suministro de almacén, bastando terminar de complementarla al servir el pedido.

En relación, de las facturas es usual sacar una copia para archivar junto con la correspondencia del cliente, o en una carpeta adecuada del mismo, pudiendo servir en ciertos casos para la comprobación de las cuentas personales. A veces se sacan dos copias de las facturas, una se archiva por riguroso orden numérico, con la cual se obtienen un dossier de las facturas enviadas a los clientes, que sustituyen al registro de facturas de ventas. Otra copia se archiva en el expediente o en la carpeta de cada cliente.

De tal modo, el proceso de facturación consiste en aplicar Cargos y Descuentos que le hayan sido asignados, con su correspondiente monto y rango de fechas. En la pantalla para asignar cargos y descuentos se especifican los detalles necesarios para efectuar esta carga. Al finalizar cada mes, se realiza la facturación del mes siguiente. Sobre la base de la facturación, el sistema genera un conjunto de Reportes para uso del departamento de administración.

### **Flujo de Caja**

Petty (2014) establece que: “Es la acumulación neta de activos líquidos en un periodo determinado y, por lo tanto, constituye un indicador importante de la liquidez de una empresa.” (p. 116). Entonces, éstos representan las entradas y salidas de caja o efectivo, en un período dado. También, se necesita hacer un análisis del flujo de caja con el propósito de estar seguro que los recursos en efectivo que se propone poner en el negocio, o los que se tiene planeado solicitar en calidad de préstamo al banco, serán suficientes para satisfacer las necesidades en forma sostenida.

Por eso, un flujo de caja escaso es una de las principales razones por las cuales las empresas de todo el mundo incurren en problemas. Aunque es importante asegurarse de no tener problemas de flujo de caja y de que no va a haber escasez de

fondos, se debe, al mismo tiempo, tener cuidado con tomar préstamos de dinero en cantidades superiores a las que realmente se necesitan. La importancia del análisis del flujo de caja es que éste permite conocer la liquidez de la empresa, es decir, conocer con cuánto de dinero en efectivo se cuenta.

El flujo de caja también permite analizar el plan y hacer los ajustes necesarios, estimar créditos y la capacidad de pago, además indica cuando es necesario dicho crédito y controlar la situación financiera de la empresa en la ejecución de sus actividades, lo cual es clave para llevar un mejor proceso de procura en la empresa.

## **GLOSARIO DE TERMINOS**

Entrada de mercancía

Recepción de materiales y equipos en el sistema SAP R/3 y se identifica con las siglas EM.

Proveedor

Persona natural o razón social encargada de abastecer un material y/o prestar un servicio sobre la base de un requerimiento y condiciones comerciales previamente acordadas con la Empresa.

Servicios

El producto de la compra o contratación de bienes distintos a los materiales y equipos, tales como transportes, reparaciones, mantenimientos, calibraciones, eventos, entre otros.

Solicitud de pedidos

Es una petición u orden para el área de compras o área responsable, con el fin de obtener una cantidad determinada de materiales, equipos o servicios, disponibles en un momento dado.

Verificación de facturas

Es la operación mediante la cual se realiza el registro contable en el sistema SAP R/3 de la factura comercial definitiva del proveedor.

## **CAPÍTULO IV**

### **FASES METODOLÓGICAS**

#### **4.1. Fases/Actividades**

##### **4.1.1 Fase I: Diagnóstico de la situación actual del proceso de Revisoría en el Departamento de Administración Comercial de la Distribuidora Sillas California C.A ubicada en Valencia Estado Carabobo.**

Para ello se utilizará la técnica de la encuesta, ya que esta es considerada como una de las técnicas de mayor relevancia para la investigación. Para Trespacios, Vázquez y Bello, las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo. Por lo tanto, la encuesta que se realizará a los empleados de la empresa, específicamente a los colaboradores que están relacionados con la problemática ya previamente descrita, serán los Departamentos de: Gerencia Comercial, Administración Comercial, Revisoría, Cuentas por Pagar, Compras y Control de Inventario. Estará conformada por 8 preguntas cerradas, para obtener información acerca de la empresa en estudio.

Por medio de la encuesta se dará a conocer el procedimiento de las actividades que se realizaran en el Departamento de Administración Comercial de la Distribuidora Sillas California C.A, para poder identificar los problemas más importantes y de mayor peso o relevancia que se presentan en la organización, además de cumplir con el objetivo principal de determinar el Impacto de la variación

de precios sobre los procesos de los departamentos de Administración Comercial de la Distribuidora Sillas California C.A ubicada en Valencia Edo Carabobo.

La población es un conjunto de individuos de la misma clase, limitada por el estudio. Según Tamayo y Tamayo, (1997), “La población se define como la totalidad del fenómeno a estudiar donde las unidades de población poseen una característica común la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.” Como población se tiene una cantidad de 15 personas que participan en el proceso de Revisoría.

La muestra es la que puede determinar la problemática ya que es capaz de generar los datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Según Tamayo y Tamayo (1997), afirman que la muestra: “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico.” Por lo tanto, se tomará como muestra 10 personas que integran cada uno de los departamentos que influyen en el proceso de revisoría.

#### **4.1.2 Fase II: Identificación del Impacto de la variación de precios sobre los procesos de los departamentos de Administración Comercial de la Distribuidora Sillas California C.A ubicada en Valencia Edo Carabobo.**

El análisis DOFA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual del objeto de estudio, permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permitirá, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos formulados.

De esta manera se podrá extraer los factores que indican tal situación, y mediante la aplicación de una estrategia que ayude a mejorar el proceso de Revisoría en el Departamento de Administración Comercial de la Distribuidora Sillas California C.A.

### **4.1.3 Fase III: Diseño de mejoras en el control interno para el proceso de Revisoría de los departamentos de Administración Comercial de la Distribuidora Sillas California C.A ubicada en Valencia Edo Carabobo.**

Esta fase comprende la descripción de las estrategias adecuadas para establecer un control interno el cual permita mejorar las debilidades encontradas luego de los hallazgos.

#### **Actividades:**

- 1) Describir las normas y procedimientos a seguir para establecer el control interno del proceso de revisoría.
- 2) Presentar de manera informativa el impacto de la problemática descrita y posibles mejoras en el control interno del proceso de revisoría.

Para el desarrollo de este proyecto de investigación, se cuenta con el apoyo y el respaldo de la Universidad José Antonio Páez quien es la institución educativa que acredita este proceso de pasantías. La empresa Distribuidora Sillas California C.A que prestó toda la información necesaria para el desarrollo de la investigación y el desempeño del pasante en su entrenamiento empresarial.

## **4.2. Recursos institucionales (Empresariales) y materiales**

### **Recursos tecnológicos**

Estos se basaron en computadoras, impresoras, pendrive y muy importante el internet.

### **Recursos Materiales**

Se utilizó para la recolección de la información hojas blancas tipo carta, empastados, lapiceros, entre otros.

## **CAPÍTULO V**

### **RESULTADOS**

En el presente capítulo se desarrollaron los objetivos específicos establecidos al inicio del informe de pasantías, comenzando con la presentación de los resultados arrojados con la aplicación del cuestionario al personal de los departamentos relacionados con el proceso de Revisoría, compuesto por diez (10) personas que laboran en dichas áreas, con el propósito de conocer el procedimiento de las actividades que se realizan actualmente.

Para esto se aplicaron técnicas estadísticas para el manejo de los datos mediante cuadros de frecuencia y gráficos de barra, logrando obtener una mayor visualización de la información recaudada, así como técnicas de análisis para la interpretación de las respuestas que surgieron de cada interrogante planteada.

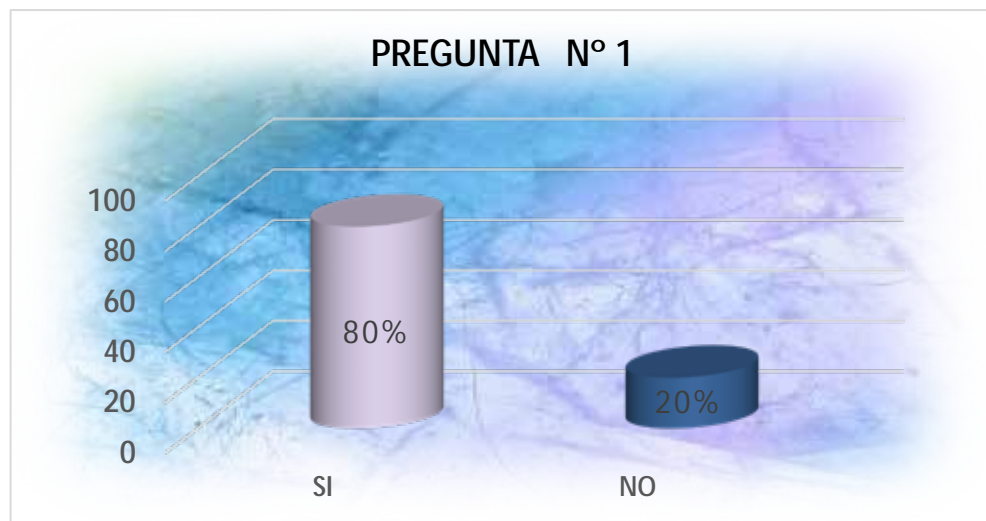
Finalmente, se elaboró y desarrolló una Matriz DOFA junto con sus respectivos análisis cuyos resultados servirán de plataforma para el diseño de las estrategias para la optimización proceso en el Departamento de Revisoría de la Distribuidora Sillas California C.A., en Valencia Edo Carabobo.

#### **Fase I: Diagnóstico de la situación actual del proceso en el Departamento de Revisoría de la Distribuidora Sillas California C.A., en Valencia Edo Carabobo.**

A continuación, se presentan y analizan los resultados que arrojó el cuestionario, aplicado a los trabajadores de los departamentos relacionados con el proceso de revisoría, para diagnosticar los problemas más importantes y de mayor peso o relevancia, que se presentan en la organización actualmente.

1-¿Considera usted que existe un impacto de la variación consecutiva de los precios de la mercancía sobre los procesos de Administración Comercial de la empresa Distribuidora Sillas California C.A?

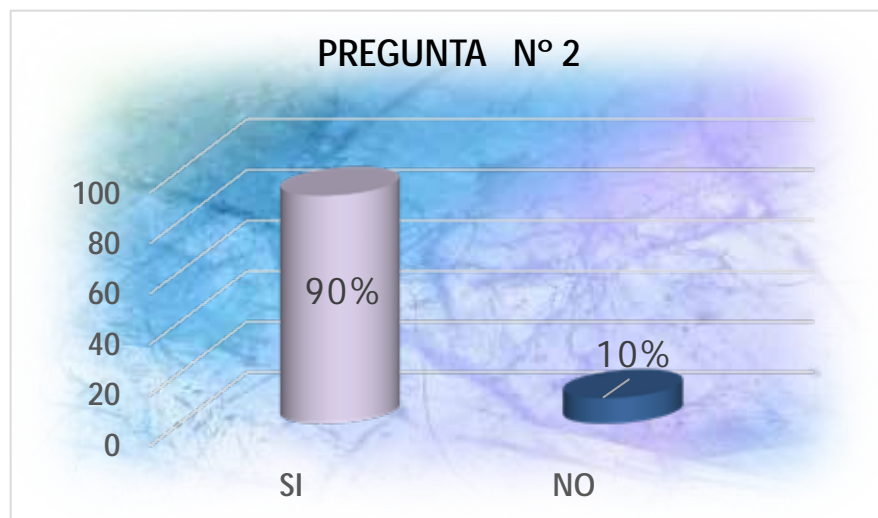
PREGUNTA	Nº 1	%
SI	8	80
NO	2	20



**Análisis:** En la presente gráfica se logra observar que según la población encuestada, el 80% opina que efectivamente existe un impacto significativo de la variación consecutiva de los precios sobre los procesos internos del departamento, siendo así el punto inicial de la problemática anteriormente planteada en donde se ha venido presentando diferencias y detalles entre el precio de las facturas recibidas y las órdenes de compra, mientras que el 20 % adversa esa opinión.

2- ¿Cree usted que la variación de precios ha llevado a la organización Distribuidora Sillas California C.A a reestructurar sus procesos?

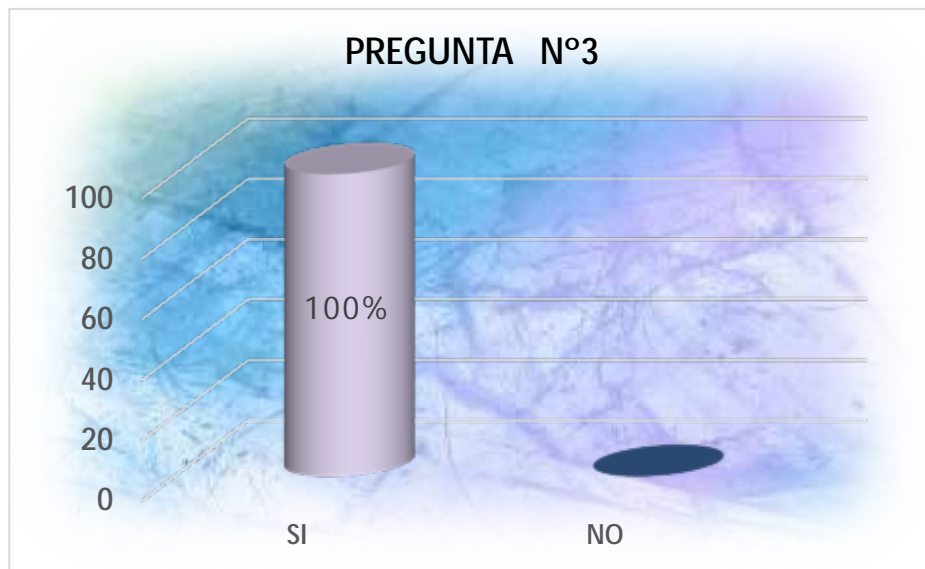
PREGUNTA	Nº 2	%
SI	9	90
NO	1	10



**Análisis:** La encuesta arrojó que el 90% del personal ha tenido que modificar sus procesos debido a la variación de los precios, en Distribuidora Sillas California desde el mes de Noviembre 2017 se ha tenido que recurrir tanto a diferentes medidas de negociación como dentro de los procedimientos internos del departamento de administración comercial tanto en los pagos a los proveedores como en la recepción de la mercancía, sin embargo un 10% del personal opina que no se han visto en la obligación de modificar sus procesos.

3- ¿Las órdenes de Compra ya negociadas se han visto modificadas con respecto a la variación de precios?

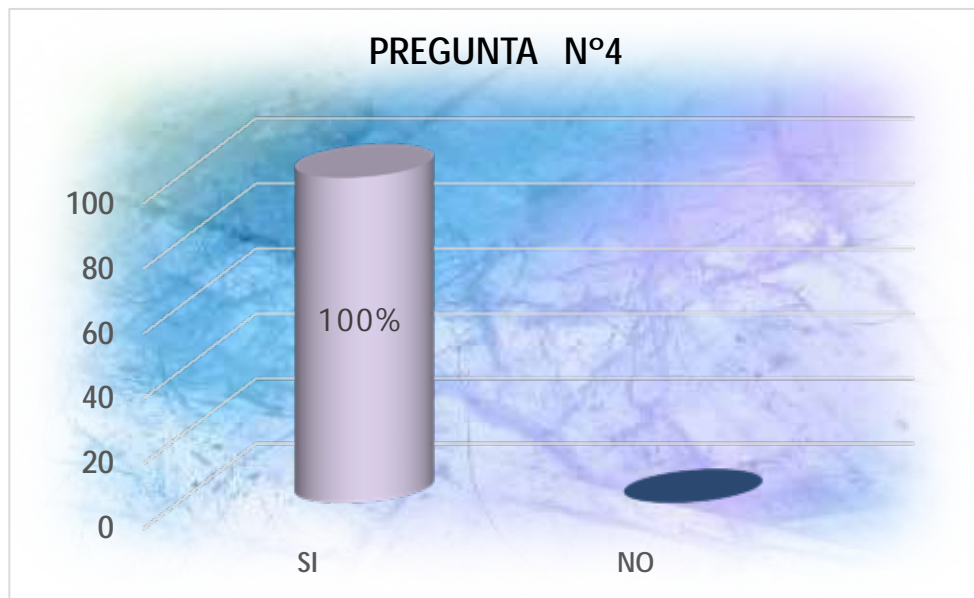
PREGUNTA	Nº 3	%
SI	10	100
NO	0	0



**Análisis:** Se evidencia que el 100% del personal encuestado está de acuerdo con respecto la modificación consecutiva que se ha realizado de las órdenes de compra al momento de la recepción de la mercancía, sabiendo que el mismo es documento que emite el comprador para pedir mercaderías al proveedor donde indica cantidad, detalle, condiciones de pago, forma de entrega y sobre todo el precio de la misma, esto nos refleja como la variación consecutiva de los precios impacta dentro de los procesos tanto a nivel organizacional y financiero.

4- ¿Considera usted que el Departamento de revisoría debe estar al tanto de la variación de precios con respecto a la facturación de la mercancía recibida?

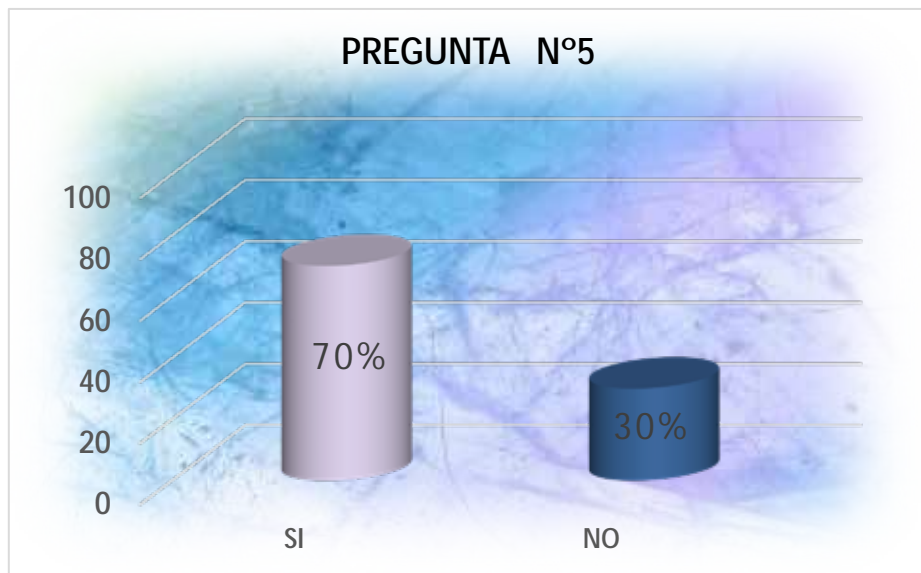
PREGUNTA	Nº 4	%
SI	10	100
NO	0	0



**Análisis:** Mediante la encuesta realizada a se aprecia que el 100% de la población considera que el departamento de revisoría debe estar al tanto de la variación de los precios de facturación al momento de la recepción de la mercancía, esto es muy importante al momento de la recepción debido a que junto con los colaboradores del departamento de compras se realiza el enlace con los proveedores y llegan a nuevas negociaciones o se modifica en dado caso las órdenes de compra.

5- ¿Debido a la variación de precios se ha visto afectado las obligaciones de pago con los aliados comerciales?

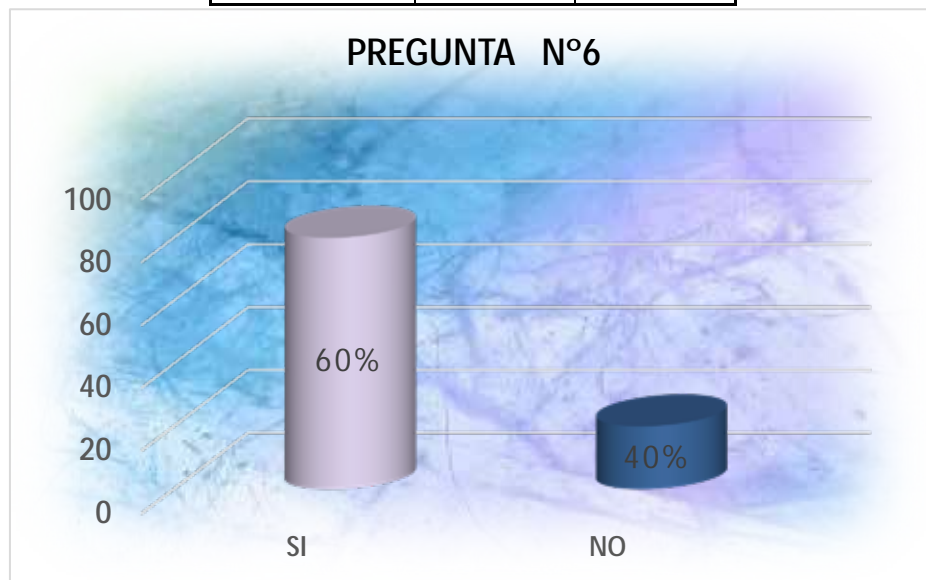
PREGUNTA	Nº 5	%
SI	7	70
NO	3	30



**Análisis:** Aplicada la encuesta se obtuvo como resultado a la correspondiente interrogante, que el 70% del personal considera que el proceso de pago a los aliados comerciales efectivamente si se ha visto afectado principalmente por la variación drástica de los precios entre la recepción, entrada y posterior pago, sin embargo, el 30% no estuvo de acuerdo debido a que consideran que sin menoscabo a las variaciones la obligación comercial se lleva a cabo de manera efectiva.

6- ¿La variación de precios ha ocasionado retraso dentro de los procesos de la Administración Comercial?

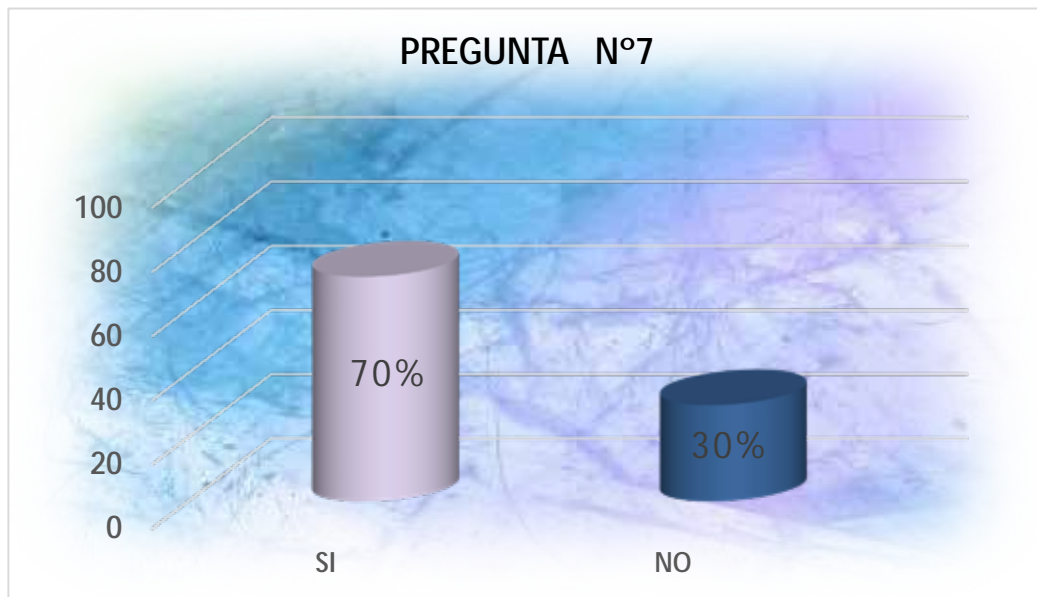
PREGUNTA	Nº 6	%
SI	6	60
NO	4	40



**Análisis:** Los resultados arrojados según la población encuestada muestran que un 60% indica que efectivamente la variación consecutiva de los precios ocasiona retraso dentro de los departamentos involucrados en la Administración Comercial, mientras que el 40% restante considera que esta problemática no retrasa a los departamentos involucrados. Esta información refleja que mucho de los casos en los cuales las facturas presentan problemas, los encargados deben realizar todo el procedimiento nuevamente, provocando así la demora de su fecha de cancelación.

7- ¿Se ha visto afectado los procesos de recepción de mercancía debido a la variación consecutiva de los precios?

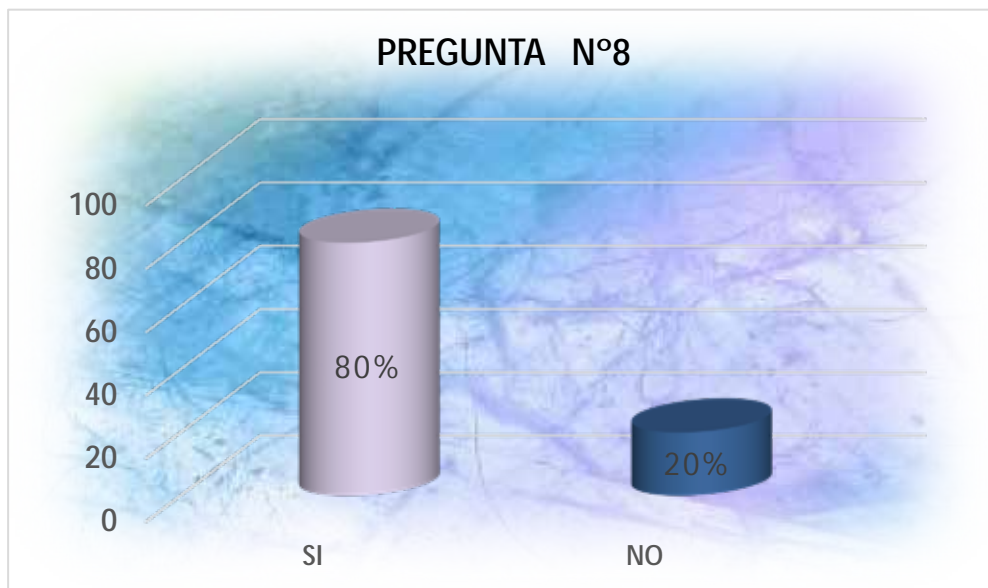
PREGUNTA	Nº 7	%
SI	7	70
NO	3	30



**Análisis:** Los resultados de la encuesta esbozan que el 70% del personal encargado de la recepción de la mercancía se ha visto efectivamente afectado y ha ocasionado retraso en el proceso debido a la variación existente de la facturación con respecto a las órdenes de compra ya previamente realizadas, esto ocasiona incomodidad por parte de los proveedores y a su vez puede repercutir en una mala entrada de la mercancía al inventario, mientras que el 30 % restante refleja que no se ha visto afecto.

8- ¿El Departamento de revisoría se ha visto afectado dentro de sus procesos con respecto a la variación consecutiva de los precios?

PREGUNTA	Nº 8	%
SI	8	80
NO	2	20



**Análisis:** En la gráfica reflejada a continuación se observa que en un 80% de los encuestados que se ve involucrado dentro del proceso de revisoría se ve afectado por la problemática anteriormente planteada siendo el encargado de validar, revisar, chequear el estatus de los documentos fiscales en el caso de facturación de compras comerciales y operacionales, notas de crédito, y que cumpla a cabalidad la ley y la normativa tributaria vigente, dar ingreso a la mercancía en el inventario para su comercialización, en contraste con el 20 % de los encuestados aseguran que no les ha afectado

## **Fase II: Identificación de los indicadores de las estrategias de control para la optimización del proceso de revisoría en el Departamento de Administración Comercial de Distribuidora Sillas California C.A., Valencia Edo Carabobo.**

Interpretando los resultados obtenidos del cuestionario anteriormente aplicado a los trabajadores de los departamentos relacionados con el proceso de Revisoría, se puede decir que en el proceso los encargados de la revisión y registro de las facturas dan prioridad en sus labores de cada día a lo que refiere con dicho tema, sin embargo la variación consecutiva de los precios de la mercancía reflejados en la facturación con respecto a las órdenes de compra ya realizadas evidencia un retraso al proceso no solo al departamento de revisoría sino en conjunto con los demás departamentos en el área administración comercial, esto también ocasiona que tampoco presten la debida atención de revisar cada uno de los detalles de las facturas y que cumplan con la providencia 0071 exigida por el Servicio Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), además indican que algunas veces no se ha cumplido en su totalidad la obligación comercial ya adquirida con los aliados comerciales, esto podría deberse a que disponen de poco tiempo de todo el proceso y los días crédito cada vez son menores por ende un mínimo retraso dentro de las entradas de facturación puede ocasionar y un incumplimiento en el pago ya negociado en los días establecidos, por lo tanto mucho menos tienen la oportunidad de solventar los problemas que se le puedan presentar en su momento exacto.

A pesar de todo ello empresa Distribuidora Sillas California C.A se ha encargado de formar a cada uno de los colaboradores de prestar esta labor, para así disminuir los mas que se pueda el porcentaje de errores y debilidades al momento de revisar y registrar las facturas. Sin embargo, esta actividad debe reforzarse frecuentemente.

Por tanto, para el desarrollo y el diseño de la Matriz DOFA mencionada anteriormente, se identificaron los factores que ejercen un alto impacto en la empresa

Distribuidora Sillas California C.A y en la problemática planteada en el presente informe de pasantías, por lo que los datos fueron analizados mediante una mezcla de cada elemento asignado para diseñar una estrategia que cumpliera con el objetivo de optimizar el proceso de Revisoría de la empresa y eliminar las debilidades encontradas.

<p align="center"><b>Matriz DOFA</b></p>	<p align="center"><b>Fortalezas (F)</b></p> <p>-Prioridad que tiene el personal de revisoría para realizar revisión y registro de facturas.</p>	<p align="center"><b>Debilidades (D)</b></p> <p>- Gran volumen de facturas. - Una sola persona es encargada de ser el responsable de la revisión y registro.</p>
	<p align="center"><b>Oportunidades (O)</b></p> <p>- Apoyo que brindan por parte de los demás departamentos al momento de modificar o renegociar la mercancía recibida.</p>	<p align="center"><b>FO</b></p> <p>Con el apoyo que brindan los demás departamentos y la prioridad que posee el personal de revisoría, podrían trabajar en conjunto para así agilizar la entrada oportuna de la mayor cantidad posible de facturas y realizar pagos a los proveedores en los días establecidos .</p>

Amenazas (A)	FA	DA
<p>- El incremento de la cantidad de facturas recibidas donde la condiciones de pago es a un (1) día.</p>	<p>El personal que ya está familiarizado con el proceso puede aprovechar esta oportunidad de mejora y siempre dando prioridad al cumplimiento de las obligaciones de pago en los días establecidos con los aliados comerciales</p>	<p>A pesar de la ayuda que le dan a la revisión, registro y prioridad de consideración con los días crédito, el aumento del volumen de las facturas con condición de pago un (1) día representan un desafío para el personal, ya que el más mínimo retraso en el proceso puede ocasionar en un error en la programación de pago o en cuyo caso un retraso en el mismo.</p>

**Fase III: Diseño de las estrategias de control interno para mejorar el proceso de Revisoría en el Departamento de Administración Comercial de la Distribuidora Sillas California C.A., en Valencia Edo Carabobo**

En esta fase se busca proponer estrategias de control para la optimización del proceso de Revisoría en el Departamento de Administración Comercial de la Distribuidora Sillas California C.A; en Valencia Edo Carabobo, con el fin de mejorar y reforzar, según el caso, tanto las debilidades como las fortalezas en los departamentos que participen dicho proceso.

## **CAPITULO VI**

### **LA PROPUESTA**

En el presente capítulo del informe de pasantías se desarrollan y proponen algunas estrategias de Control Interno donde permita la Optimización de los procesos del departamento de Revisoría con respecto al impacto que ocasionan la Variación consecutiva de los precios en el Área de Administración Comercial de la Distribuidora Sillas California C.A., ubicada en Valencia estado Carabobo, mediante el cual se sugiere realizar lo siguiente:

#### **6.1 Presentación de las Estrategias**

Mediante el desarrollo del presente Informe de pasantías, se determinaron las más adecuadas estrategias de control interno para la optimización de los procesos en el departamento de Revisoría de la Distribuidora Sillas California C.A., con el objetivo de que exista mejor control de la entrada en de la mercancía y su posterior pago a los aliados comerciales, de modo que el proceso de recepción de los pedidos y el resto de las operaciones sean más efectivas y organizadas.

La Distribuidora Sillas California C.A., al ser líder de en el mercado quincallero posee un nivel de rotación del inventario elevado, por ende con respecto a la entrada constante de mercancía y las obligaciones comerciales adquiridas con los proveedores, se requiere de un control exacto de la entrada de dicha mercancía, y a su vez una relación de pago precisa que permita un movimiento de la liquides del efectivo acertada y así la mejor toma de decisiones por parte de la gerencia comercial; a través de las estrategias propuestas por medio del presente informe, la empresa podrá optimizar sus procesos y mejorar el desempeño de quienes lo ejecutan y manejan día a día, de modo que el trabajo en la empresa será más eficiente y eficaz disminuyendo los conflictos laborales y aumentando la capacidad en el mercado al cual se dirige generando mayor orden y mayores ventas.

#### **6.2. Justificación de las Estrategias**

En las empresas, ya sean grandes o de la pequeña y mediana industria, es importante que implementen unas Estrategias de control interno para que el proceso Revisoría sea más efectivo tanto para la Organización como para sus aliados comerciales. A través de la realización del informe de pasantía en la Distribuidora

Sillas California C.A, se busca optimizar el proceso en el Departamento de Administración Comercial.

Además, este informe de pasantía no solo servirá para la optimización del proceso de Revisoría en el Departamento de Administración Comercial de la Distribuidora Sillas California C.A. Sino como base para que otras empresas puedan utilizar las estrategias y herramientas que en el presente informe se plantean para el mejoramiento del control interno, optimizando el proceso de Revisoría lo cual servirá de apoyo para conocerlo, a su vez incrementando el desempeño laboral de los colaboradores.

### **6.3. Objetivos del Informe**

#### **6.3.1. Objetivo General**

Propuesta de las estrategias de control interno sobre los procesos de los departamentos de Administración Comercial de la Distribuidora Sillas California C.A ubicada en Valencia Edo Carabobo.

#### **6.3.2. Objetivos Específicos**

- Identificar qué factores de la variación de precios influyen sobre los procesos de administración comercial de la Distribuidora Sillas California C.A en Valencia – Edo Carabobo
- Analizar cómo afecta la variación de precios sobre los procesos internos de administración comercial de la Distribuidora Sillas California C.A en Valencia – Edo Carabobo
- Evaluar el impacto de la variación de precios sobre los procesos internos de administración comercial de la Distribuidora Sillas California C.A en Valencia – Edo Carabobo

#### **6.4. Beneficios de las Estrategias.**

Ofrecer a la empresa las mejores estrategias de control interno para la optimización de los procesos del departamento de Revisoría de la Distribuidora Sillas California C.A. ubicada en Valencia, Edo Carabobo, que sean más adecuadas para la organización, de forma tal que exista un control de la mercancía recibida, no solo para poseer una óptima liquidez del efectivo al momento del pago a los aliados comerciales, sino también un mejor manejo del inventario de modo que al procesar los pedidos y el resto de las operaciones sean más efectivas y organizadas generando múltiples beneficios para la empresa.

Mantener a la empresa actualizada en cuanto a metodología de procedimientos y optimización de procesos para determinar de manera real y efectiva el monto de las cuentas por pagar, la disponibilidad del efectivo en caja y el estado en el cual se encuentra la mercancía recibida, para así poseer una lista de los productos actualizada donde la gerencia comercial y la gerencia de ventas puedan disponer de los mismos para la toma de decisiones.

#### **6.5. Desarrollo de las Estrategias**

Para el desenvolvimiento de la propuesta de las estrategias de control interno para la optimización de los procesos del departamento de Revisoría de la Distribuidora Sillas California C.A., los cuales se ven afectados por el impacto de la variación consecutiva de los precios, el presente Informe de Pasantías se sugiere las siguientes estrategias:

##### **Estrategias dirigidas al personal que recibe y registra facturas**

- Realizar un manual con los datos básicos que deben cumplir las facturas que reciba cada personal encargado de su revisión.
- Constatar que las facturas cumplan con los deberes formales establecidos.

- Verificar que la factura pertenezca al centro de costos.
- Al momento de la entrada de la factura, ésta debe de ser sellada con la fecha en la cual se está recibiendo.
- Las facturas deben ser registradas como máximo, dos (2) días después de su llegada a la recepción.
- Registrar las facturas de los proveedores en el sistema computarizado COMPIERE DO de manera inmediata para que se proceda a su cancelación.

### **Estrategias dirigidas al personal encargado de elaborar los pagos a los proveedores**

- Se aceptan facturas provenientes del contratista (departamento que contrata el servicio) los días lunes y martes, pero las facturas que son entregadas directamente por el proveedor serán recibidas los días miércoles y viernes.
- En el caso de que las facturas hayan sido registradas por otros departamentos, éste debe de revisar que el registro que se realizó concuerde con la información en físico.
- Suministrar los días viernes un listado de las facturas recibidas cronológicamente y detallar si éstas provienen de contratistas o fueron entregadas directamente por el proveedor a todos los departamentos que solicitaron los productos o servicios.

### **Estrategias dirigidas a los proveedores**

- Los proveedores deben de enviar lista de precios actualizada periódicamente o si esta sufre alguna modificación, notificarlo inmediatamente e indicar la fecha en la cual dichos precios se harán vigentes.
- Éstos deben de entregar sus facturas, notas de entrega, crédito y débito, a las personas responsables de la recepción de las facturas en el departamento.

- Las facturas deben de ser entregadas en original al momento en el que son emitidas, de lo contrario según el caso las obligaciones de pago serán retenidos hasta la recepción del documento.
- En el caso de que el domicilio del proveedor no se encuentre a una distancia prudente de la empresa, éste deberá enviar sus facturas por medio de los servicios de correspondencia y vía correo electrónico para agilizar los procesos.

**Estrategias dirigidas a las áreas encargadas del proceso de Revisoría en la Distribuidora Sillas California C.A.**

- Elaborar Manuales de Normas y Procedimientos para cada departamento relacionado con el proceso de revisoría.
- Realizar una evaluación de las normas y procedimientos aplicados al proceso de revisoría en Distribuidora Sillas California C.A.

## CONCLUSIONES

Se ha evidenciado lo importante y esencial que significa para toda organización el control Interno del proceso de revisoría ya que de esta manera se cumple de la mejor forma posible sus obligaciones comerciales. En tal sentido, el presente informe se enfocó en determinar el impacto que las variaciones de precio ocasionan dentro del departamento de Administración Comercial de la empresa la cual fue motivo de estudio.

Con respecto a la situación actual del proceso de revisoría de la empresa Distribuidora Sillas California, C.A. ubicada, en Valencia estado Carabobo, se recomendaron varias estrategias ya que con esto serían más eficiente dichos procedimientos en el momento del registro de los documentos y pagos,

Se diagnosticó que la situación actual en la que trabaja el personal encargado del proceso de revisoría cuenta con una instrucción previa de cómo realizar dichas actividades, sin embargo, se deben reforzar ya que se identificó que existen algunas debilidades en el proceso, en el cual se ven afectado el registro de las facturas generando que la información en los libros no sea real.

De esta manera se espera que el personal encargado también fomente dicha labor y de misma forma la empresa continúe realizando diversas actividades de integración para que de esta forma se mejore la comunicación entre los departamentos encargados del proceso e incentivarlos para que así se sientan más comprometidos con la organización manteniendo el compromiso y la importancia que se le da al trabajo realizado en el departamento de revisoría.

## **RECOMENDACIONES**

- Llevar un control interno de forma correcta ya que brinda la revisión y comprobación necesaria para así tener un buen funcionamiento ya que se ha demostrado que no se está realizando como se debería.
- Poner en práctica los procedimientos y normas adecuadas en la empresa y así se obtenga un mejoramiento de los procesos de revisoría.
- Evaluar periódicamente los procesos para detectar posibles fallas y delimitar a cada colaborador sus responsabilidades.
- Establecer estrategias comunicacionales y de integración para eliminar las barreras existentes, obteniendo así conocimiento de las actividades que allí se llevan a cabo en cada departamento involucrado en el proceso de revisoría.
- Difundir las normas y procedimientos por escrito, de tal forma que todo el personal relacionado con el proceso de revisoría esté al tanto de la nueva normativa que regulara el proceso de pagos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Catacora (2009) **Contabilidad la base para las decisiones gerenciales**. Mc. Graw Hill. México.
- Catacora F. (2002) **Sistemas y Procedimientos Contables Editorial Red Contable Publicaciones**. Caracas Venezuela.
- Espina, V. (2009), “**Diseño de un Sistema para el mejoramiento en el área de Cuentas por Pagar a proveedores de la Empresa Elecentro C.A. Ubicada en Maracay Estado Aragua**”. (Trabajo de Grado inédito de Licenciado en Contaduría). Universidad Bicentenario de Aragua.
- Gisper, C. (2002) **Diccionario de Administración y Finanzas. España**. Océano Grupo Editorial.
- Goncalvez, N (2012) “**Evaluación de los procedimientos contables de las cuentas por pagar para optimizar la gestión de pago a los proveedores en la Contraloría del Estado Aragua**”. (Trabajo de Grado inédito de Licenciado en Contaduría). Universidad de Carabobo.
- Hernández (2005) **Las Cuentas por Pagar, causas y consecuencias**. Editorial McGraw - Hill Interamericana, S.A. Bogotá.
- Latouche y Maldonado (2004) Latouche (1998). **Contabilidad General**. Caracas: Editorial Formateca.
- Loeza, G. (2008) **Control Interno y Fraudes**. Segunda Edición. Bogotá Ediciones Ecoe.
- López y Wootz (2002) **Contabilidad Administrativa**. México Pearson Educación.
- Redondo, A. (1998). **Curso Práctico de Contabilidad General y Superior**.
- Reyes (2001) **Administración de los sistemas de información. (Organización y tecnología)**. México. Editorial Prentice Hall Hispanoamericana.
- Rodríguez (2004) **El Proceso de control interno de las empresas, instituciones y organismos**. Editorial Mc Graw – Hill Interamericana, S.A. México.

Romero, E (2011) **“Lineamientos de Control para el Departamento de Cuentas por Pagar de SERVIPORK, C.A.”** Trabajo de Grado no publicado. (Trabajo de Grado inédito de Licenciado en Contaduría). Universidad de Carabobo.

Pérez y Gonzáles (2013), **“Plan estratégicos para la optimización del funcionamiento de la empresa Bloquera y Ferretería Segrestaa, C.A. ubicada en Puerto Cabello Estado Carabobo”** (Trabajo de Grado inédito de Licenciado en Contaduría Pública) de la Universidad José Antonio Páez.

Salazar y Salazar (2013) **“Lineamientos para mejorar el proceso de cuentas por pagar de la empresa C.A. química integrada Intequim, ubicada en Valencia Estado Carabobo”** (Trabajo de Grado inédito de Licenciado en Contaduría Pública) de la Universidad José Antonio Páez.

William Petty (2009) **Contabilidad Financiera**. Cuarta Edición. Editorial McGraw Hill.

## ANEXOS

### Encuesta

- 1) ¿Considera usted que existe un impacto de la variación consecutiva de los precios de la mercancía sobre los procesos de Administración Comercial de la empresa Distribuidora Sillas California C.A?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

- 2) ¿Cree usted que la variación de precios ha llevado a la organización Distribuidora Sillas California C.A a reestructurar sus procesos?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

- 3) ¿Las órdenes de Compra ya negociadas se han visto modificadas con respecto a la variación de precios?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

- 4) ¿Considera usted que el Departamento de revisoría debe estar al tanto de la variación de precios con respecto a la facturación de la mercancía recibida?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

- 5) ¿Debido a la variación de precios se ha visto afectado las obligaciones de pago con los aliados comerciales?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

- 6) ¿La variación de precios ha ocasionado retraso dentro de los procesos de la Administración Comercial?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

- 7) ¿Se ha visto afectado los procesos de recepción de mercancía debido a la variación consecutiva de los precios?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

- 8) ¿El Departamento de revisoría se ha visto afectado dentro de sus procesos con respecto a la variación consecutiva de los precios?

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

CUADRO 1. DESGLOSE DE LOS RESULTADOS

Muestra	Ítems							
	1	2	3	4	5	6	7	8
1	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
2	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
3	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	NO
4	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
5	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	SI
6	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
7	NO	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI
8	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI
9	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO
10	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI