



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



**PROPUESTA DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO, BAJO EL
ENFOQUE COSO, PARA EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS
Y ALMACÉN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DE LA EMPRESA
HOTELERA EL RECREO, C.A.**

Autoras:
Barradas P., Leidy Mar
Pérez., Erika M.
Trejo Z., Jessica A.

Campus Bárbula, Octubre de 2011



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



**PROPUESTA DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO, BAJO EL
ENFOQUE COSO, PARA EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS
Y ALMACÉN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DE LA EMPRESA
HOTELERA EL RECREO, C.A.**

Tutor:
Arnoldo Arana

Autores:
Barradas P., Leidy Mar
Pérez, Erika M.
Trejo Z., Jessica A.

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

Campus Bárbula, Octubre de 2011



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



CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN

**PROPUESTA DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO, BAJO EL
ENFOQUE COSO, PARA EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS
Y ALMACEN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DE LA EMPRESA
HOTELERA EL RECREO, C.A.**

Tutor:
Arnoldo Arana

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y
Contaduría Pública.
Por. Arnoldo Arana
C.I. 07.762.064

Campus Bárbula, Octubre de 2011



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



ACTA DE APROBACIÓN

Nosotros miembros del Jurado designado para la evaluación del Trabajo de Grado titulado “PROPUESTA DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO, BAJO EL ENFOQUE COSO, PARA EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y ALMACEN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DE LA EMPRESA HOTELERA EL RECREO, C.A.”, presentado por: Barradas Leidy, C.I. 17.193.779 para optar al Título de Licenciada en Contaduría Pública, Pérez Erika C.I. 13.733.008 para optar al Título de Licenciada en Contaduría Pública y Trejo Jessica C.I. 17.030.615 para optar al Título de Licenciada en Contaduría Pública; estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: _____ a los _____ días del mes de _____ del año _____.

Coordinador-Tutor

Miembro Principal

Miembro Principal

Suplente

Campus Bárbula, Octubre de 2011

DEDICATORIA

A Dios Todopoderoso, quien forma parte de todas las etapas de mi vida, este es el tiempo perfecto escogido por él, me remito a su voluntad.

A mi madre Adela Padilla, quien me dio la vida y con todo su amor se esforzó para darme la oportunidad de estudiar.

A mi hija María Alejandra Petit Barradas, ese pedacito de cielo que es la razón de mi vida, a quien amo y por quien tiene sentido todo lo que hago.

A mi esposo, José Luis Petit, quien con su amor representa un estímulo para llenar mi vida de éxitos.

Leidy Mar Barradas

DEDICATORIA

Dedico todo mi esfuerzo y mi profesión a mis hijos, Jesús Andrés y mi pequeña bebe, María Jesús, son mi más nobles inspiración. Todo el fruto del ejercicio de mi profesión será para ellos, procurando en todo momento desempeñarme con excelencia, para ser el modelo que ellos necesitarán en el futuro y lograr de ellos hombre y mujer de bien, con éxito profesional como mamá y papá.

Para ustedes mis pequeños...

Erika Pérez

DEDICATORIA

Ante todo quiero dedicar este triunfo a mi Dios Todopoderoso, por permitirme vivir esta experiencia llena de salud, fuerza y rodeada de mis familiares y amigos.

A mi mamá la Virgen María Auxiliadora y a mi papá San Juan Bosco por ser mis primeros maestros y segundos padres, por estar a mi lado y guiarme a lo largo del camino.

A mis padres, Adelina Zerpa de Trejo y Arnos Iván Trejo, por ser mi piedra angular, mi punto de partida, porque siempre creyeron en mí como hija, como ser humano y como profesional, porque no me dejaron caer ni dejaron que cerrara mis alas, a ellos debo todo lo que soy.

A mis abuelos, Ana, Ramón, Juana, Víctor, Margot y María, por ser mi ejemplo a seguir, por los que me cuidan en la tierra y por los ángeles que ya están vigilándome desde el cielo.

A mi hermano Jonathan Trejo. A mi rayito de luz mi sobrina hermosa Esperanza Isabel, mi ahijada adorada Francelis a todos, por existir en mi vida y por robarme sonrisas.

Y por último pero no menos importante quiero dedicar este éxito a mi esfuerzo y perseverancia, que se convierta en una muestra de lo que soy capaz de lograr.

Jessica A. Trejo Z.

AGRADECIMIENTO

A Dios, por permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi vida, lograr otra meta más y abrir un mundo de oportunidades.

A mi Madre Adela Padilla, por su cariño, comprensión y apoyo sin condiciones ni medida. Gracias por guiarme sobre el camino de la educación. Creo ahora entender el por qué de todas tus exigencias y sacrificios.

A Efrain Ballesteros quien es mi padre adoptivo, su apoyo incondicional, sus enseñanzas, su carácter que forjaron en mí hábitos de estudio.

A mi hermano Juan Daniel Barradas, me animaste cuando creí que ya no podía seguir, confiaste en mí y estabas seguro que lograría mis metas.

A mi hermana Glendy Barradas, por formar parte de mi familia y por todo su cariño.

A mi esposo José Luis Petit, por todo el apoyo que me brindaste, por todas esas noches que me buscabas en la universidad, esperabas horas sin quejarte, fuiste mi apoyo moral y económico en los últimos años, todo con esa paciencia y amor.

A mi tía María Padilla, por confiar en mí cuando muchos creyeron que no lograría mis metas, tu apoyo y consejos fueron fundamentales para no decaer.

A todos los familiares, que me aconsejaron y que confiaron que lograría mis metas.

A mi tutor Arnoldo Arana, quien nos asesoró y dedico su tiempo a la investigación, por sus comentarios y opiniones.

Al profesor Víctor Campos, quien con sus exigencias nos dio las herramientas para desarrollar la investigación.

A cada uno de los profesores que participaron en mi desarrollo profesional durante mi carrera, sin su ayuda y conocimientos no estaría en donde me encuentro ahora.

A mis compañeras de tesis y amigas Erika Pérez y Jessica Tejo, por formar parte de mi equipo de investigación y por toda su comprensión y ayuda.

Leidy Mar Barradas

AGRADECIMIENTO

Agradezco infinitamente a **Dios**, Todo Poderoso, por darme vida salud para cada día esforzarme por lo que quiero e iluminar mi camino hacia el éxito personal.

A mi esposo, por su invaluable apoyo incondicional, apoyo económico y moral, por su comprensión en las horas de ausencia, apoyándome en todo momento hacia la consecución de mi profesión, un eslabón de mi proyecto de vida.

A mi madre, un ser tan especial en mi vida, que con su orientación y motivación fue un pilar fundamental para continuar sin desmallar, poco a poco pero sin pausa, eran sus palabras claves.

A mi pequeño Jesús Andrés, que siendo un bebé y ahora un niño de 5 años comprendió siempre que mama tenía que ausentarse para estudiar, por un sueño que hoy es realidad. Gracias mi príncipe, te amo.

A todos y cada uno de los docentes que contribuyeron a mi preparación y formación académica, para obtener mi licencia para ejercer la profesión de contaduría Pública, gracias a todos.

A mis compañeras de tesis, por ser comprensivas y lograr concatenar un equipo cooperador, con entusiasmo y amor al trabajo.

Erika Pérez

AGRADECIMIENTO

A mi tutor Prof. Arnoldo Arana por brindarnos su apoyo, por guiarnos y ofrecernos sus conocimientos. Una persona a la que personalmente admiro por su dedicación y su vocación a enseñar.

A mis amigos cercanos y no tan cercanos, que con una palabra, un gesto, un favor y hasta a veces un regaño, me impulsaron y ayudaron a seguir adelante y me enseñaron que hay personas que aunque no se les tenga al lado se puede contar con ellos eternamente. Especialmente a, Mayra Rivas, Corina Castro, Morella Martínez, Glenny Aguiar, Angy Soto, Angélica Licet, Maury Mujica, Omar Herbert, Leidy Mar Barradas, Denisse Palacios, Ysmirla Velazquez y Omayvic Castellanos.

A mis profesores y profesoras que a lo largo de mi vida estudiantil contribuyeron al logro de esta meta, especialmente a mí siempre felizmente recordado el Padre David Marín.

A mis tíos, tías primos y primas, especialmente a mi tía Vilma Rodríguez, a mis madres adoptivas Felida Medina y Carmen Sequera, por quererme, apoyarme y creer en mí.

A todas las personas que están, a las que ya no están, a todos los que han tocado mi vida y me han hecho mejorar, mil gracias!!!

Jessica A. Trejo Z.



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



**PROPUESTA DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO, BAJO EL ENFOQUE
COSO, PARA EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS ALIMENTOS Y
BEBIDAS DE LA EMPRESA HOTELERA EL RECREO, C.A.**

Autoras: Barradas Leidy, Pérez Erika y Trejo Jessica

Tutor: Arnoldo Arana

Fecha: Octubre 2011

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general proponer un sistema de control interno bajo el enfoque COSO, para el Departamento de compras alimentos y bebidas de la empresa Hotelera el Recreo, C.A., con la finalidad de optimizar los procedimientos administrativos de compra y manejo de inventarios del Almacén de Alimentos y Bebidas. Ésta propuesta surge, frente a la problemática que se evidencia en los departamentos a que se hace referencia, donde se violan totalmente los principios de control, siendo vulnerables a fraudes y despilfarros de recursos. En virtud del amplio y reconocido éxito que ha tenido la implementación de la metodología COSO en innumerables organizaciones, tanto públicas como privadas hemos centrado la solución del problema en la adaptación del proceso administrativos de éstos departamentos siguiendo los parámetros que establece el Enfoque COSO, concatenando éstos procedimientos en los cinco componentes que constituyen ésta metodología y que son de vital importancia para hacer efectivo el principal objetivo del Departamento de Compras, que debe ser la reducción de costos, obtención de utilidades y eficiencia en el servicio, así como mejorar el manejo, almacenaje y buen uso de los recursos en el almacén, promoviendo consistencia en el seguimiento de las practicas deseadas para el funcionamiento de ésta empresa del ramo hotelero, contribuyendo a la optimización de sus procesos y mitigando los riesgos para lograr los objetivos.

Palabra clave: Control Interno, optimización de Procesos, Riesgos de Control. Informe COSO



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



**PROPUESTA DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO, BAJO EL ENFOQUE
COSO, PARA EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS ALIMENTOS Y
BEBIDAS DE LA EMPRESA HOTELERA EL RECREO, C.A.**

Autoras: Barradas Leidy, Pérez Erika y Trejo Jessica

Tutor: Arnoldo Arana

Fecha: Octubre 2011

SUMMARIZE

This research aims to propose a general system of internal control under the COSO approach to the purchasing department of food and beverage company Hotelera El Recreo, CA, in order to streamline administrative procedures for purchasing and inventory management of Food and Beverage store. This proposal arises, deal with the problem that is evident in the departments referred to, which totally violated the principles of control and are vulnerable to fraud and waste of resources. Under the widely recognized success of the implementation of the COSO methodology in many organizations, both public and private have focused problem solving process in adapting their administrative departments according to the parameters set by the COSO approach by concatenating these procedures in the five components that make this methodology and are of vital importance to realize the main objective of the Purchasing Department, which must be cost reduction, profit-making and service efficiency and improve the handling, storage and good use of resources in the warehouse, promoting consistency in monitoring practices desired for the operation of this company in the hotel industry, helping to optimize their processes while mitigating the risks to achieving the objectives.

Keyword: Internal Control, Process Optimization, Risk Control.

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

FORMATO DE POSTULACION TUTORIAL

Yo, Arnoldo Arana; titular de la Cédula de Identidad 7.762.064, acepto en calidad de tutor al equipo/investigador conformado por:

Nombre y Apellido	Cédula	Teléfono	e-mail	Mención	
Barradas Leidy	17.193.779	0412-7463897	barradasleidymar@hotmail.com	AC	CP
Pérez Erika	13.733.008	0414-9406494	erikadegonzalez312@hotmail.com	AC	CP
Trejo Jessica	17.030.615	0416-8403399	Jessy1808@hotmail.com	AC	CP

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

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

Área: Sistema de Contabilidad.

Línea: Sistema de Información Contable PYMI.

Interrogante: ¿Cómo el sistema de control interno contribuye en la eficiencia y eficacia de las operaciones del Dpto. de compras de Alimentos y Bebidas de la empresa Hotelera el Recreo, C.A. ubicada en Naguanagua del Estado Carabobo?

Firman:

Tutor: Arnoldo Arana
Telf.: 0414-4342616

Estudiante/Investigador
Barradas Leidy
0412-7463897

Estudiante/Investigador
Pérez Erika
0414-9406494

Estudiante/Investigador
Trejo Jessica
0416-8403399

En Valencia, a los _____ días del mes de _____ del año 2.0_____



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Víctor Campos **Tutor:** Arnoldo Arana

Título del Proyecto: Propuesta De Sistema De Control Interno, Bajo El Enfoque Coso, Para El Departamento De Compras Alimentos Y Bebidas De La Empresa Hotelera El Recreo, C.A.

CAPITULO I El Problema	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Planteamiento del Problema - Formulación del Problema-Objetivos de la Investigación-Justificación- Alcance y Limitaciones	1.-	08/12/2010	Revisión de la pregunta propuesta, se sugiere cambiar redacción de algunos párrafos.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	14/01/2011	Corrección de redacción de los objetivos planteados.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	27/01/2011	Revisión de objetivos y de la justificación de la investigación.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-			Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Víctor Campos **Tutor:** Arnoldo Arana

Título del Proyecto: Propuesta De Sistema De Control Interno, Bajo El Enfoque Coso, Para El Departamento De Compras Alimentos Y Bebidas De La Empresa Hotelera El Recreo, C.A.

CAPITULO II Marco Teórico	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Antecedentes de la Investigación- Bases Teóricas- Definición de términos- Marco Normativo Legal(opcional) - Sistema de Variables e Hipótesis (opcional).	1.-	09/02/2011	Revisión de Antecedentes.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	23/02/2011	Revisión de esquema de bases teóricas. Se sugiere cambiar estructura del esquema.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	01/03/2011	Corrección de términos definidos, Se sugiere colocar sólo términos específicos.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
4.-			Tutor:	
			Est./Invest.	
			Est./Invest.	
			Est./Invest.	

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Investigación Aplicada a las Ciencias Administrativas y Contables

Profesor de Investigación Aplicada: Víctor Campos **Tutor:** Arnoldo Arana

Título del Proyecto: Propuesta De Sistema De Control Interno, Bajo El Enfoque Coso, Para El Departamento De Compras Alimentos Y Bebidas De La Empresa Hotelera El Recreo, C.A.

CAPÍTULO III	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Marco Metodológico Tipo de Investigación- Diseño de la Investigación- Descripción de la Metodología- Población y Muestra- Técnica e Instrumento de Recolección de Datos- Análisis de Datos- Cuadro Técnico Metodológico.	1.-	10/03/2011	Revisión del tipo y diseño de la investigación. Se sugiere corregir redacción.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	23/03/2011	Corrección de cuadro técnico metodológico. Se sugiere cambiar indicadores.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	25/03/2011	Se sugiere cambiar el instrumento de recolección de datos.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	4.-	30/03/2011		Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.

Recomendaciones:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Debe anexar copia de este formato en su Proyecto Definitivo de Aplicada, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Trabajo de Grado . **Tutor:** Arnoldo Arana **E-mail del Tutor:** aarana@glccondulting.com,ve

Título del Proyecto: Propuesta De Sistema De Control Interno, Bajo El Enfoque Coso, Para El Departamento De Compras Alimentos Y Bebidas De La Empresa Hotelera El Recreo, C.A.

CAPÍTULO IV Análisis e Interpretación de Resultados	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Elaboración del instrumento- Validación del Instrumento- Aplicación del Instrumento- Análisis e Interpretación de Resultados	1.-	08/06/2011	Revisión de cuestionario. Se sugiere cambiar redacción de las preguntas.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	2.-	20/06/2011	Revisión de cuestionario. Se sugiere reordenar las preguntas.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	3.-	28/06/2011	Corrección del análisis e interpretación de los resultados.	Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.
	4.-			Tutor: Est./Invest. Est./Invest. Est./Invest.

Nota:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Anexar este formato en los cuatro ejemplares rústicos y en su Trabajo Final de Grado, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.
- 6.- El Instrumento debe ser avalado necesariamente por su Tutor. Si lo considera pertinente puede solicitar la evaluación de un experto en el área.



CONTROL DE ETAPAS DEL TRABAJO DE GRADO

Asignatura: Trabajo de Grado . **Tutor:** Arnoldo Arana **E-mail del Tutor:** aarana@giccondulting.com,ve

Título del Proyecto: Propuesta De Sistema De Control Interno, Bajo El Enfoque Coso, Para El Departamento De Compras Alimentos Y Bebidas De La Empresa Hotelera El Recreo, C.A.

CAPÍTULO V La Propuesta	Sesión	FECHA	OBSERVACIONES	FIRMA
Presentación de la Propuesta- Justificación de la Propuesta- Fundamentación de la Propuesta- Factibilidad de la Propuesta- Objetivos de la Propuesta- Estructura de la Propuesta.	1.-	13/07/2011	Corrección de los objetivos de la propuesta. Se sugiere cambiar redacción.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	2.-	27/07/2011	Corrección de segregación de funciones, Se sugiere realizarla por cargos.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
	3.-	10/08/2011	Revisión de flujograma. Se sugiere que se realice por procesos.	Tutor:
				Est./Invest.
				Est./Invest.
				Est./Invest.
4.-			Tutor:	
			Est./Invest.	
			Est./Invest.	
			Est./Invest.	

Nota:

- 1.- Debe asistir la totalidad del Equipo/ Investigador a cada sesión.
- 2.- Anexar este formato en los cuatro ejemplares rústicos y en su Trabajo Final de Grado, debidamente llenado en computador y firmado por el tutor y cada integrante del equipo/investigador según hayan ocurrido los encuentros.
- 3.- Para la validación del Capítulo se requiere de tres (03) encuentros como mínimo.
- 4.- Revisar periódicamente la Fuente de Información Bibliográfica.
- 5.- Debe guardar muy bien el original de este formato, ya que forma parte de su Trabajo de Grado.
- 6.- El Instrumento debe ser avalado necesariamente por su Tutor. Si lo considera pertinente puede solicitar la evaluación de un experto en el área.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Dedicatoria	v
Agradecimiento	viii
Resumen	xii
Carta de Postulación Tutorial	xiv
Control de Etapas del Trabajo de Grado	xv
Índice de Cuadros	xxii
Índice de Gráficos	xxvii
Índice de Figuras	xxxii
Índice de Formatos	xxxiii
Introducción	34
CAPITULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	36
Objetivos de la Investigación	43
Objetivo General	43
Objetivo Específico	43
Justificación de la Investigación	43
CAPITULO II	
MARCO TEÓRICO O REFERENCIAL	
Antecedentes	45
Bases Teóricas	48
Definición de Términos Básicos	65

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Diseño y Tipo de Investigación	66
Nivel de la Investigación	67
Población y Muestra	68
Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información	69
Validez del Instrumento	71
Técnicas de Presentación y Análisis de la Información	71

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS DATOS

Presentación de los Resultados	75
--------------------------------	----

CAPITULO V

LA PROPUESTA

Presentación de la Propuesta	156
Ambiente de Control	159
Valoración de Riesgos y Actividades de Control	161
Información y Comunicación	188
Monitoreo	190

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones	192
Recomendaciones	195
Referencias Bibliográficas	198
Anexos	202

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO No.	Pág.
01- Cuadro técnico metodológico	72
02- ¿Existe un Manual de Normas y Procedimientos para el Departamento de Compras de Alimentos y Bebidas?	78
03- ¿Conoce usted las Normas y Procedimientos que son aplicables al Departamento de Compras de Alimentos y Bebidas?	79
04- ¿Se entrega por escrito al personal del Departamento de Compras de Alimentos y Bebidas las Normas y Procedimientos a seguir?	80
05- ¿Existen programas de Adiestramiento donde se instruye al personal con relación a sus funciones y responsabilidades?	81
06- ¿Se utilizan formatos de Requisición de Materiales?	82
07- ¿Los formatos de Requisición de Materiales se encuentran pre numerados?	83
08- ¿Se realizan todas las compras sobre la base de Requisiciones?	84
09- ¿Las Requisiciones se encuentran debidamente autorizadas?	85
10- ¿La Requisición de Materiales es realizada por una persona distinta a la que realiza la Orden de Compra?	86
11- ¿Se pide Cotizaciones de los materiales a comprar?	87
12- ¿Se analizan las Cotizaciones de los Proveedores basándose en políticas de precio, calidad, condiciones de pago?	88
13- ¿Se emiten Órdenes de Compra?	89
14- ¿Se utilizan formatos de Órdenes de Compra?	90
15- ¿Las Órdenes de Compra se encuentran prenumeradas?	91
16- ¿Se realizan todas las compras sobre la base de Órdenes de Compras?	92
17- ¿Dentro de las Políticas y Procedimientos se establece la(s) persona(s) responsable(s) de la autorización de la Orden de Compra?	93
18- ¿Se emplea como política del departamento verificar si la Orden de Compra ésta firmada por la persona autorizada?	94
19- ¿Se verifica la Orden de Compra con la Cotización recibida del proveedor?	95

20- ¿El personal encargado de realizar las compras es diferente al personal que ésta autorizado para seleccionar a los proveedores?	96
21- ¿Se verifica que los aumentos en bolívares de las compras se deban a los aumentos de los precios de los productos?	97
22- ¿Se verifica que los aumentos de las compras en cantidad se deban a aumentos en el volumen de producción?	98
23- ¿Se notifica inmediatamente al departamento de contabilidad sobre las mercancías devueltas a los proveedores?	99
24- ¿Se utilizan formatos de Nota de Recepción de mercancía?	100
25- ¿Se verifica que la Orden de Compra tenga concordancia con la Nota de Recepción de Mercancía?	101
26- ¿Se verifica La Nota de Recepción de Mercancía con la Factura recibida?	102
27- ¿El personal que emite la Orden de Compra es diferente al que recibe la mercancía?	103
28- ¿Dentro de las funciones de compra esta registrar las entradas del inventario al sistema?	104
29- ¿Se realizan las Entradas del Inventario en el sistema con la Nota de Recepción?	105
30- ¿Se realizan Órdenes de Servicio?	106
31- ¿Existe un catalogo de proveedores del departamento?	107
32- ¿Se realizan Presupuestos de Compra?	108
33- ¿Se comparan las compras reales con las compras presupuestadas?	109
34- ¿Se verifica que la factura emitida por el proveedor este elaborada bajo la providencia administrativa vigente?	110
35- ¿Se realizan reportes mensuales de las compras realizadas por el departamento?	111
36- ¿Se analizan las compras del departamento de un mes con respecto a otro?	112
37- ¿Se realizan reuniones donde se planteen los aspectos para mejorar el departamento?	113
38- ¿Existe un Manual de Normas y Procedimientos para el Departamento de Almacén de Alimentos y Bebidas?	114
39- ¿Conoce usted las Normas y Procedimientos para el manejo de los productos de Almacén de Alimentos y Bebidas?	115
40- ¿Se entrega por escrito al personal del Departamento de	116

Almacén de Alimentos y Bebidas las Normas y Procedimientos a seguir?	
41- ¿Existen programas de Adiestramiento donde se instruye al personal con relación a sus funciones y responsabilidades?	117
42- ¿Existe un personal asignado como responsable o custodio quien rendirá cuentas del Almacén de Alimentos y Bebidas?	118
43- ¿Existe un personal asignado como responsable o custodio quien rendirá cuentas del almacén para los casos de emergencia o imprevistos de mercancía para los eventos?	119
44- ¿Sólo el personal de la empresa que está debidamente autorizado ingresa al almacén?	120
45- ¿Existe políticas de existencias mínimas y máximas para llevar el control de las mercancías del almacén?	121
46- ¿Se basan las solicitudes de materiales analizando las existencias mínimas y máximas del almacén?	122
47- ¿Se utilizan formatos de Requisición de Materiales?	123
48- ¿Los formatos de Requisición de Materiales se encuentran prenumerados?	124
49- ¿Dentro de las Políticas y Procedimientos se establece la(s) persona(s) responsable(s) de la autorización de la Requisición de Materiales?	125
50- ¿El personal que recibe la mercancía es diferente al que emite la Orden de Compra?	126
51- ¿Se utilizan formatos de Nota de Recepción de mercancía?	127
52- ¿Se coteja la Nota de Recepción con la mercancía recibida?	128
53- ¿Se realiza conteo físico de la mercancía recibida?	129
54- ¿Se pesa la mercancía recibida?	130
55- ¿Se verifica la fecha de vencimiento de los productos al recibir la mercancía?	131
56- ¿La mercancía que ingresa al almacén tiene un orden y un control de almacenamiento?	132
57- ¿Dentro de las Políticas y Procedimientos se establece la(s) persona(s) responsable(s) de la autorización de las Salidas de Almacén?	133
58- ¿Se utilizan formatos de Despacho de Mercancía para registrar todas las salidas de almacén?	134
59- ¿Los formatos de Despacho de Mercancía se encuentran	135

preenumerados?	
60- ¿La salida del almacén de la mercancía se realiza por fecha de vencimiento?	136
61- ¿En el caso de devolución de mercancía se utiliza una Orden de Salida del material?	137
62- ¿Dentro de las políticas de la empresa se establece un personal responsable de autorizar las devoluciones de mercancía?	138
63- ¿Se registran las salidas por Despacho de Mercancía del almacén en el sistema?	139
64- ¿Se registran las salidas por devolución de Mercancía con la respectiva nota de crédito en el sistema?	140
65- ¿Dentro de las funciones del almacén esta registrar las salidas del inventario en el sistema?	141
66- ¿Se realizan Inventarios físicos periódicamente?	142
67- ¿El personal que realiza la Toma Física del inventario es diferente al personal que registra las entradas y salidas del almacén?	143
68- ¿Las diferencias entre en el conteo físico y los reportes teóricos son analizadas e investigadas?	144
69- ¿Los faltantes de almacén producto del conteo del inventario que sean de importancia relativa son cobrados a la persona responsable o custodio del almacén?	145
70- ¿Las diferencias entre en el conteo físico y los reportes teóricos son ajustados en el sistema?	146
71- ¿Los ajustes provenientes del conteo físico y los reportes teóricos son autorizados antes de registrarse en el sistema?	147
72- ¿Existen inventarios de mercancías dañadas, obsoletas y de lento movimiento?	148
73- ¿Dentro de las políticas de la empresa se establece un personal responsable de autorizar las salidas del inventario por mercancías dañadas y obsoletas?	149
74- ¿Se realizan reportes mensuales de las operaciones realizadas por el departamento de almacén?	150
75- ¿Se analizan las operaciones del departamento de almacén de un mes con respecto a otro?	151
76- ¿Se realizan reuniones donde se planteen los aspectos para	152

mejorar el departamento?	
77- Mapa de riesgos asociados al proceso de compras de alimentos y Bebidas.	163
78- Mapa de riesgos asociados al proceso de almacén de alimentos y Bebidas.	166
79- Instructivo para el llenado de Orden de Compras	169
80- Instructivo para el llenado de Requisición de materiales	171
81- Instructivo para el llenado de Nota de Recepción	173
82- Instructivo para el llenado de Salida de Almacén	175
83- Descripción de cargos del personal del departamento de alimentos y bebidas.	176
84- Esquema responsable acción departamento de compras alimentos y bebidas.	183
85- Esquema responsable acción departamento de compras alimentos y bebidas.	185

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRAFICO No.	Pág.
01- ¿Existe un Manual de Normas y Procedimientos para el Departamento de Compras de Alimentos y Bebidas?	78
02- ¿Conoce usted las Normas y Procedimientos que son aplicables al Departamento de Compras de Alimentos y Bebidas?	79
03- ¿Se entrega por escrito al personal del Departamento de Compras de Alimentos y Bebidas las Normas y Procedimientos a seguir?	80
04- ¿Existen programas de Adiestramiento donde se instruye al personal con relación a sus funciones y responsabilidades?	81
05- ¿Se utilizan formatos de Requisición de Materiales?	82
06- ¿Los formatos de Requisición de Materiales se encuentran pre numerados?	83
07- ¿Se realizan todas las compras sobre la base de Requisiciones?	84
08- ¿Las Requisiciones se encuentran debidamente autorizadas?	85
09- ¿La Requisición de Materiales es realizada por una persona distinta a la que realiza la Orden de Compra?	86
10- ¿Se pide Cotizaciones de los materiales a comprar?	87
11- ¿Se analizan las Cotizaciones de los Proveedores basándose en políticas de precio, calidad, condiciones de pago?	88
12- ¿Se emiten Órdenes de Compra?	89
13- ¿Se utilizan formatos de Órdenes de Compra?	90
14- ¿Las Órdenes de Compra se encuentran prenumeradas?	91
15- ¿Se realizan todas las compras sobre la base de Órdenes de Compras?	92
16- ¿Dentro de las Políticas y Procedimientos se establece la(s) persona(s) responsable(s) de la autorización de la Orden de Compra?	93
17- ¿Se emplea como política del departamento verificar si la Orden de Compra ésta firmada por la persona autorizada?	94
18- ¿Se verifica la Orden de Compra con la Cotización recibida del proveedor?	95
19- ¿El personal encargado de realizar las compras es diferente al	96

personal que ésta autorizado para seleccionar a los proveedores?	
20- ¿Se verifica que los aumentos en bolívares de las compras se deban a los aumentos de los precios de los productos?	97
21- ¿Se verifica que los aumentos de las compras en cantidad se deban a aumentos en el volumen de producción?	98
22- ¿Se notifica inmediatamente al departamento de contabilidad sobre las mercancías devueltas a los proveedores?	99
23- ¿Se utilizan formatos de Nota de Recepción de mercancía?	100
24- ¿Se verifica que la Orden de Compra tenga concordancia con la Nota de Recepción de Mercancía?	101
25- ¿Se verifica La Nota de Recepción de Mercancía con la Factura recibida?	102
26- ¿El personal que emite la Orden de Compra es diferente al que recibe la mercancía?	103
27- ¿Dentro de las funciones de compra esta registrar las entradas del inventario al sistema?	104
28- ¿Se realizan las Entradas del Inventario en el sistema con la Nota de Recepción?	105
29- ¿Se realizan Órdenes de Servicio?	106
30- ¿Existe un catalogo de proveedores del departamento?	107
31- ¿Se realizan Presupuestos de Compra?	108
32- ¿Se comparan las compras reales con las compras presupuestadas?	109
33- ¿Se verifica que la factura emitida por el proveedor este elaborada bajo la providencia administrativa vigente?	110
34- ¿Se realizan reportes mensuales de las compras realizadas por el departamento?	111
35- ¿Se analizan las compras del departamento de un mes con respecto a otro?	112
36- ¿Se realizan reuniones donde se planteen los aspectos para mejorar el departamento?	113
37- ¿Existe un Manual de Normas y Procedimientos para el Departamento de Almacén de Alimentos y Bebidas?	114
38- ¿Conoce usted las Normas y Procedimientos para el manejo de los productos de Almacén de Alimentos y Bebidas?	115
39- ¿Se entrega por escrito al personal del Departamento de	116

Almacén de Alimentos y Bebidas las Normas y Procedimientos a seguir?	
40- ¿Existen programas de Adiestramiento donde se instruye al personal con relación a sus funciones y responsabilidades?	117
41- ¿Existe un personal asignado como responsable o custodio quien rendirá cuentas del Almacén de Alimentos y Bebidas?	118
42- ¿Existe un personal asignado como responsable o custodio quien rendirá cuentas del almacén para los casos de emergencia o imprevistos de mercancía para los eventos?	119
43- ¿Sólo el personal de la empresa que está debidamente autorizado ingresa al almacén?	120
44- ¿Existe políticas de existencias mínimas y máximas para llevar el control de las mercancías del almacén?	121
45- ¿Se basan las solicitudes de materiales analizando las existencias mínimas y máximas del almacén?	122
46- ¿Se utilizan formatos de Requisición de Materiales?	123
47- ¿Los formatos de Requisición de Materiales se encuentran prenumerados?	124
48- ¿Dentro de las Políticas y Procedimientos se establece la(s) persona(s) responsable(s) de la autorización de la Requisición de Materiales?	125
49- ¿El personal que recibe la mercancía es diferente al que emite la Orden de Compra?	126
50- ¿Se utilizan formatos de Nota de Recepción de mercancía?	127
51- ¿Se coteja la Nota de Recepción con la mercancía recibida?	128
52- ¿Se realiza conteo físico de la mercancía recibida?	129
53- ¿Se pesa la mercancía recibida?	130
54- ¿Se verifica la fecha de vencimiento de los productos al recibir la mercancía?	131
55- ¿La mercancía que ingresa al almacén tiene un orden y un control de almacenamiento?	132
56- ¿Dentro de las Políticas y Procedimientos se establece la(s) persona(s) responsable(s) de la autorización de las Salidas de Almacén?	133
57- ¿Se utilizan formatos de Despacho de Mercancía para registrar todas las salidas de almacén?	134

58- ¿Los formatos de Despacho de Mercancía se encuentran preenumerados?	135
59- ¿La salida del almacén de la mercancía se realiza por fecha de vencimiento?	136
60- ¿En el caso de devolución de mercancía se utiliza una Orden de Salida del material?	137
61- ¿Dentro de las políticas de la empresa se establece un personal responsable de autorizar las devoluciones de mercancía?	138
62- ¿Se registran las salidas por Despacho de Mercancía del almacén en el sistema?	139
63- ¿Se registran las salidas por devolución de Mercancía con la respectiva nota de crédito en el sistema?	140
64- ¿Dentro de las funciones del almacén esta registrar las salidas del inventario en el sistema?	141
65- ¿Se realizan Inventarios físicos periódicamente?	142
66- ¿El personal que realiza la Toma Física del inventario es diferente al personal que registra las entradas y salidas del almacén?	143
67- ¿Las diferencias entre en el conteo físico y los reportes teóricos son analizadas e investigadas?	144
68- ¿Los faltantes de almacén producto del conteo del inventario que sean de importancia relativa son cobrados a la persona responsable o custodio del almacén?	145
69- ¿Las diferencias entre en el conteo físico y los reportes teóricos son ajustados en el sistema?	146
70- ¿Los ajustes provenientes del conteo físico y los reportes teóricos son autorizados antes de registrarse en el sistema?	147
71- ¿Existen inventarios de mercancías dañadas, obsoletas y de lento movimiento?	148
72- ¿Dentro de las políticas de la empresa se establece un personal responsable de autorizar las salidas del inventario por mercancías dañadas y obsoletas?	149
73- ¿Se realizan reportes mensuales de las operaciones realizadas por el departamento de almacén?	150
74- ¿Se analizan las operaciones del departamento de almacén de un mes con respecto a otro?	151

75- ¿Se realizan reuniones donde se planteen los aspectos para mejorar el departamento?

152

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA No.	pp.
1. Organigrama del Departamento de Compras Alimentos y Bebidas	160
2. Flujograma del Departamento de Compras Alimentos y Bebidas	184
3. Flujograma del Departamento de Almacén Alimentos y Bebidas	186

ÍNDICE DE FORMATOS

FORMATO No.	pp.
1. Límites y Niveles de autorización para las órdenes de compra	167
2. Orden de Compras	168
3. Requisición de Materiales	170
4. Nota de Recepción	172
5. Salida del Almacén	174

INTRODUCCIÓN

El control interno es una herramienta necesaria que contribuye a brindar seguridad sobre la efectividad del control de las operaciones llevados a cabo en la empresa, fija y evalúa los procedimientos administrativos, contables y financieros que le permiten a la empresa el logro de sus objetivos.

La importancia del control interno en las organizaciones se ha incrementado a través del tiempo por la necesidad de medir la eficacia y eficiencia de las actividades que se llevan a cabo en todos los niveles de la organización, planificándolas en función de las necesidades de la empresa, para proteger sus activos, verificar seguridad de los datos contables, identificar y abordar las posibles desviaciones del control interno.

El objetivo de la función de compras es la reducción de costos, obtención de utilidades y eficiencia de servicio, para ello deben contar con herramientas que permitan evaluar las actividades, ya que estas operaciones son fuente de gastos, costos y obligaciones.

La siguiente investigación tiene como objetivo la propuesta de un sistema de control interno bajo el enfoque del Informe COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), para el departamento de Compras y Almacén de Alimentos y Bebidas de la Empresa Hotelera El Recreo, C.A. la cual está estructurada de la siguiente manera:

En el primer capítulo, se define la situación que se va a investigar, se identifica, describe y presenta el problema encontrado en el departamento,

se determina la importancia y relevancia de la investigación y se definen los objetivos que se pretenden alcanzar.

En el Capítulo II, se encuentra el marco referencial, se define como la recopilación de información sobre el problema que se va a investigar, está constituido por los antecedentes de la investigación los cuales comprenden las conclusiones de cada una de las investigaciones que se tomaron como referencia. El marco teórico, presenta la teoría que se utilizó de fundamento para el estudio. Y por último la definición de términos.

El Capítulo III, marco metodológico, se refiere al desarrollo del trabajo de investigación, la definición de la población y muestra sujeta a estudio, diseño y tipo de investigación, nivel de la investigación, técnicas e instrumentos de recolección de datos y técnicas de presentación y análisis de los datos. Es decir, indica el marco metodológico en el cual se fundamentó.

Capitulo IV, comprende el análisis y presentación de los resultados obtenidos mediante la aplicación del los instrumentos de recolección de datos.

Capitulo V, en este capítulo se presenta la propuesta diseñada para dar posibles soluciones a las deficiencias encontradas al analizar la información obtenida, utilizando como referencia los elementos que integran el Enfoque COSO.

Y por último el Capítulo VI, conclusiones y recomendaciones, en las conclusiones se describen y se detalla la situación encontrada en el área objeto de estudio y posteriormente se plantean las recomendaciones para subsanar o evitar las fallas y posibles consecuencias que puedan surgir.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

El crecimiento del mercado, los procesos de globalización, los cambios estructurales y las nuevas tecnologías han originado que las organizaciones deban adaptar sus procesos y sistemas a las nuevas exigencias del consumidor final, para así mantenerse competitivas.

La toma de decisiones y la planificación estratégica se ven afectadas cuando, por los procesos de cambio, se deja en evidencia la deficiencia en la administración y manejo de las pequeñas y medianas empresas, ya que las decisiones estarían basadas en información poco confiable y se genera la necesidad de desarrollar propuestas, modelos, métodos e instrumentos que cumplan con expectativas de los usuarios de la información. Tomando como referencia este escenario, se establece a la administración como el principal sistema de información dentro de las unidades organizacionales que integran un sistema.

Las organizaciones públicas y privadas, requieren de sistemas de control de sus actividades internas, donde cada departamento debe asumir su función para el logro de los objetivos. El control interno de los activos constituye factor predominante para la eficiencia y efectividad de los resultados, tanto la integración, la validez, la exactitud, el mantenimiento y la seguridad física, los cuales se consideran elementos fundamentales para una elevada operación administrativa y contable.

En consecuencia, mientras más compleja sea la organización, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno; es por ello que el control interno persigue objetivos ordenados para el logro de las funciones a todo nivel de la organización, de esta manera se promueve la eficiencia y eficacia financiera para garantizar el rendimiento de las operaciones. Al respecto el autor Santillana Juan (2003), opina que:

El control interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada son adaptados por una entidad para salvaguardar sus activos, verificar la razonabilidad y confiabilidad de su información financiera y la complementaria administrativa y operacional, promover eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas prescritas por la administración. (p.3).

En tal sentido, el control interno involucra procedimientos diseñados para la adecuada ejecución de actividades y funciones a desempeñar por parte de los miembros de la entidad, y que de alguna manera permiten evaluar operaciones específicas con seguridad razonable y sobretodo salvaguardar sus activos, susceptibles de maniobras fraudulentas en contra de las políticas y objetivos de la entidad.

El marco conceptual, sistema integrado de control interno, se inicia a partir de un reporte de la Comisión Nacional de Reportes Financieros Fraudulentos de los Estados Unidos conocida también como la Comisión Treadway. Este reporte destacaba los elementos claves que deberían conformar un sistema de control interno; sustentado mediante sus cinco componentes que pueden ser implementados en las organizaciones, de acuerdo a las características administrativas, operacionales y de tamaño; los componentes son: un ambiente de control, una valoración de riesgos, las

actividades de control (políticas y procedimientos), información y comunicación y finalmente el monitoreo o supervisión.

Las actividades de control están constituidas por procedimientos específicos establecidos como garantía del adecuado cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos. Es importante que en todos los niveles de la organización existan responsabilidades de control y sean conocidas por todos los agentes involucrados explicando claramente tales funciones.

Entre las actividades de control se pueden encontrar, el análisis efectuado por la dirección; seguimiento y revisión por parte de los responsables de las diversas funciones o actividades; comprobación de las transacciones en cuanto a su exactitud, totalidad, y autorización pertinente; aprobaciones, revisiones, cotejos, recálculos, análisis de consistencia, prenumeraciones, controles físicos patrimoniales: arqueos, conciliaciones, recuentos, dispositivos de seguridad para restringir el acceso a los activos y registro, segregación de funciones, Aplicación de indicadores de rendimiento.

Son muchas las herramientas usadas para tal fin, entre ellas se encuentran los manuales de normas y procedimientos, los cuales detallan las actividades que se ejecutan normalmente en una organización, cuyo objetivo es agilizar procesos y unificar criterios dentro de la misma, dichas herramientas se soportan con documentos que reúnen políticas internas, reglamentos, instrucciones, directrices, formatos entre otros; es decir, las actividades de control se respaldan en dos elementos importantes: políticas y procedimientos. Las políticas determinan que es lo que se debería hacer, y los procedimientos determinan las acciones a llevar a cabo para cumplir las políticas.

Santillana, Juan (2003) señala. “La responsabilidad de contar con un eficiente sistema de control interno, recae en la más alta autoridad de la organización” (p.3), es decir, el control y la responsabilidad no solo es de quienes en la organización ejecutan la actividad, sino que incumbe a la autoridad superior la responsabilidad en cuanto al establecimiento de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para lograr los mejores resultados con economía de esfuerzos y recursos, es decir, al menor costo posible.

La falta de cultura de control en las organizaciones impide al personal darse cuenta que el cumplimiento de las funciones, enmarcadas hacia el control interno, se reflejará en el éxito de las operaciones, y que es responsabilidad de los que participan directa o indirectamente en los procesos de la empresa.

Algunas pequeñas y medianas empresas aún no evalúan ni miden la importancia de las actividades del control interno en cada uno de los departamentos operativos que conforman la entidad, o simplemente establecen las políticas y no los procedimientos. Tal es el caso de la empresa Hotelera El Recreo, CA., ubicada dentro de las empresas del ramo hotelero, en jurisdicción del municipio Naguanagua, del estado Carabobo, cuya actividad principal es la de ofrecer el servicio de alquiler de habitaciones, salones y servicio de restaurante a nivel corporativo en la región.

El Departamento de Compras y Almacén de Alimentos y Bebidas de la empresa antes señalada, es el encargado de la adquisición, recepción, almacenaje y distribución de la materia prima, que en éste caso es denominada víveres no perecederos; cuyo destino final es el departamento

de cocina, en donde son utilizados para la preparación de los platos que se ofrecen en el restaurante y servicios de habitación.

Según la Comisión de Normas de Control Interno de la Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI), en su manual de Lineamientos para las Normas de Control Interno señalan que “el control interno está orientado a promover operaciones metódicas, económicas, eficientes y eficaces, así como productos y servicios de la calidad esperada, preservar el patrimonio de pérdidas por despilfarro, abuso, mala gestión, errores, fraudes o irregularidades”. (p. 1)

Se refleja la situación actual de la empresa, objeto de estudio, con la definición anterior, es indudable que el departamento es susceptible de fraudes, al no contar con un sistema de control interno, que defina claramente las políticas y procedimientos del departamento. Una de las principales debilidades del departamento, es la falta de segregación de funciones; es decir, no existe en el departamento la división de tareas. Es importante señalar, que ninguna persona o departamento debe manejar los aspectos o fases de una misma transacción, desde el comienzo hasta el final. Toda transacción debe ser realizada en cuatro etapas: aprobación, autorización, ejecución y registro, cuyo control debe correr a cargo de empleados o departamentos relativamente independientes. Esta segregación de funciones se hace con la finalidad de detectar los errores involuntarios, y para que ninguna persona se halle en posición de cometer desfalco y ocultar su acción por medio de la falsificación de documentos, sin confabularse con otros miembros de la organización.

Igualmente se observa la ausencia de un organigrama funcional del departamento, que permita saber con claridad las secciones y jerarquía del

personal y orden en el mando. Una persona es la que realiza la compra de la materia prima de alimentos y bebidas, es la misma persona quien recibe los insumos para el almacén y además autoriza el despacho al departamento de cocina para ser procesados. Al recibir la mercancía existen limitaciones con los parámetros esenciales como lo son: pesar los alimentos que requieren de éste control, verificar las fechas de vencimiento de los productos. Las requisiciones de almacén de víveres, frutas, verduras, carnes, pescados, bebidas no cumplen con la verificación, chequeo previo al ser recibidas por el jefe o encargado de cocina o supervisor de alimentos y bebidas; cuando se despacha dichos insumos, simplemente se trasladan al área donde se realizó la requisición y finalmente son guardados.

El acceso al almacén de víveres y licores no está bajo la custodia de un personal específico. El acceso está disponible para el personal que trabaja en el área de alimentos y bebidas, el personal del área tiene acceso a las llaves del almacén. Las requisiciones que corresponden al turno nocturno, las despacha cualquier personal del área de alimentos y bebidas quienes no formalizan a través de una orden de despacho, donde se especifique quien hace la requisición, quien la autoriza y recibe, no existen firmas autorizadas de las transacciones que determinen las personas responsables del destino final de los insumos que salieron del almacén. No se manejan los formularios estándares utilizados en el proceso de compras como: Requisición de materiales o suministros, Cotización, Orden de compra, Recibo de materiales o suministros, Formulario de control de calidad, Rechazos o devoluciones, requisiciones, autorización para realizar ajustes a los inventarios.

En lo antes señalado, es evidente que se vulneran los principios de control tanto en el Dpto. de Compras como en el Dpto. de Almacén de Alimentos y Bebidas de la empresa en estudio. Entre los objetivos de la

función del Departamento de Compras debe ser la reducción de costos y obtención de utilidades y eficiencia en el servicio, partiendo de una serie de parámetros, normas y procedimientos que ayuden en el cumplimiento de la misión de la organización procurando adquirir materiales apropiados al precio adecuado, con calidad justa, al proveedor conveniente, en el momento preciso y sobre todo con facilidad y agilidad en los procesos de solicitud y adquisición de materiales y servicios.

Ante la situación encontrada en el departamento, surge la siguiente interrogante ¿Requiere el Departamento de Compras y Almacén de Alimentos y Bebidas de la empresa Hotelera El Recreo, C.A., el diseño de un sistema de control interno, que resguarde y optimice los recursos de la empresa?

Objetivos de la Investigación

Objetivo General

Proponer un sistema de control interno bajo el enfoque COSO, para el Departamento de compras y almacén de alimentos y bebidas de la empresa Hotelera el Recreo, C.A., con la finalidad de optimizar los procedimientos administrativos de compra y manejo de inventarios.

Objetivos específicos

- Identificar y diagnosticar el control interno actual del Departamento de Compras y Almacén de Alimentos y Bebidas de la empresa.
- Verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de control interno establecidos por la organización para el Departamento.
- Diseñar un sistema de control interno para el Departamento de Compras de Alimentos y Bebidas de la empresa Hotelera el Recreo, C.A. bajo el enfoque COSO.

Justificación de la Investigación

Entre sociedad, empresa o negocio, es bien sabido que el control sobre sus actividades, procesos y personal, es base fundamental en la estabilidad de su estructura y podría determinar el éxito de la misma. La investigación planteada, es motivadora, ya que el papel fundamental del Contador Público es contribuir a la toma de decisiones, tan importante para

las organizaciones. Tal vez hoy más que nunca, desde las diferentes perspectivas, bien sea, como contadores de empresas, ejecutivos, auditores independientes, asesores fiscales, asesores financieros, etc., y es un llamado a recuperar la confianza del mundo empresarial, con información confiable, que se anticipe al futuro, e identificando factores de riesgo.

Se considera, que la investigación puede contribuir positivamente al departamento objeto de estudio; pues un departamento que no aplique controles internos adecuados, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones, y por supuesto las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión e incluso podría llevar al mismo a una crisis operativa.

Esta investigación reviste de importancia para la Universidad de Carabobo, así como para otras casas de estudio, cuyas especialidades estén vinculadas con las ciencias económicas y sociales, pues el eje central de este estudio, es el diseño de un sistema de control interno, considerado como base fundamental para el logro de los objetivos organizacionales. En tal sentido, la investigación y experiencia que se desarrolla, sirva de antecedente para futuras investigaciones.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

Antecedentes de la Investigación

Ruiz Diana y Salas Ambar (2007). *Desarrollo de un Proceso de Control Interno para una Eficiente Administración de un Sistema de Inventario. Caso Empresa B V Mercadeo Especial, C.A.* El objeto de esta investigación surgió por la necesidad de controlar los costos ocasionados por niveles inadecuados de inventarios de la organización en estudio, la cual al no poseer procedimientos adecuados para la compra, adquisición y custodia de inventarios ocasiona deterioro por exceso de la misma o faltante a la hora de realizar despachos, adquisición de mercancía pronta a vencer que origina desembolsos de dinero innecesarios. Por esta razón se propone el desarrollo de un proceso de control interno que determine las funciones y establezca métodos que generen un proceso eficiente que contribuya a una mejora operativa y a la protección de los inventarios.

La relación entre el estudio antes descrito y la investigación surge al poseer inventarios no controlados ni resguardados, solicitud y registros de compras a destiempo, falta de formularios (requisición de compras, orden de compras, nota de recepción), al no existir controles eficaces se generan estados financieros con información poco confiable.

Araujo F. Anais J. (2007). *El Modelo COSO como Metodología en la evaluación del Control Interno de las Auditorías.* Esta investigación surge por la necesidad de implementar el control interno bajo el enfoque COSO como metodología de evaluación en el desarrollo de auditorías de gestión, ya que

en Venezuela, aunque muchos auditores conocen de éste modelo lo consideran como un conjunto de actividades y no de logros. Por esta razón para cubrir la necesidad expuesta anteriormente se propone la implementación del modelo COSO como metodología en la evaluación del control interno en las auditorías, dando a conocer y detallando al control interno como un proceso de acciones extendidas a todas las actividades inherentes a la gestión e integradas a los demás procesos básicos, como son la planificación, ejecución y control.

La investigación antes descrita se relaciona con el estudio debido a la aplicación del enfoque COSO para la evaluación del conjunto de actividades que conforman los procesos, brindando un aporte teórico que sirva de garantía de que las operaciones que se llevan a cabo en las organizaciones se realizan con mayor eficacia y eficiencia.

Benítez Lenaidys, Matins Adriana y Torres Francys (2009). *Propuesta Sistema de Control Interno bajo el enfoque COSO para el Departamento de Compras en la Empresa Grillade, C.A.* Esta investigación se realizó basándose en la importancia que tiene el apropiado manejo de los inventarios dentro de la empresa en estudio, la cual se encuentra conformada en su totalidad por mercancía perecedera, por lo tanto requiere adecuado control para evitar su deterioro, dicha investigación determinó que la principal falla de control interno era la ausencia de presupuesto de compras que le permitiera poseer nivel de inventarios adecuado, ocasionando deterioro de los mismos, pérdidas monetarias y el registro inoportuno o errado de las facturas de compras, originando diferencias entre lo real y lo registrado provocando ajustes contables y descontento entre los proveedores de productos y servicios por el retraso de los pagos. Para cubrir la necesidad expuesta anteriormente se propuso el desarrollo de un sistema

de control, que especifique cargos que intervienen en el proceso de compras, segregación de funciones, flujograma de áreas y formularios, obteniendo como resultado la salvaguarda de los inventarios y una información veraz y oportuna.

El trabajo antes descrito se relaciona con la investigación debido a la propuesta de un sistema de control interno para un mejor aprovechamiento de inventarios con características similares (mercancía perecedera). En los dos casos se evidencia la falta de controles de compras y custodia de los inventarios, las discrepancias entre las existencias reales y los saldos de los mayores analíticos lo que ocasiona que no se pueda cumplir a cabalidad con el servicio que prestan las organizaciones.

Chacón Damaris, y Toro Roselba, (2009) *Propuesta de Sistema de Control Interno Basado en el Informe COSO para el Área de Compras y Cuentas por Pagar de la Empresa Magralca, C.A.* Esta investigación se realizó por la evidencia de fallas en los controles de órdenes de compra, recepción y distribución de materiales y pagos, donde las mismas no se realizan al momento de la requisición, lo que origina retrasos en los departamentos con la necesidad de materiales, no se realiza un seguimiento de la orden de compra para verificar si fue recibida, si el suministro fue el ordenado y si los montos y cantidades coinciden, esta situación obedece a la ausencia de procedimientos confiables en el área de compras y cuentas por pagar, por lo cual se propone un sistema de control interno que ayude a optimizar las operaciones administrativas de la empresa. En el trabajo antes descrito así como en la investigación existen deficiencias en el proceso de compras, el registro oportuno y el seguimiento que garantice el cumplimiento del proceso, haciéndose necesaria la implantación de controles y la revisión de éstos en el desarrollo de las operaciones normales de la empresa.

Agreda César, Colombo Migdalia y Morillo Hilbris (2010) *Lineamientos para un Sistema de Control Interno Basado en el Informe COSO en el Departamento de Crédito y Cobranza caso de estudio Ciudad Digital, C. A.* El objeto de esta investigación surgió por los problemas encontrados en el departamento de crédito y cobranza, al no existir un manual de normas y procedimientos que establezcan las funciones del personal que allí labora, las líneas de autoridad y mando y los objetivos de la organización. Lo que trae como consecuencia que no se cuente con la información necesaria para la toma de decisiones. Es por ello que los investigadores plantean Proponer lineamientos de un sistema de control interno basado en el Informe COSO para el mejoramiento del control del departamento de Crédito y cobranza de la empresa Ciudad Digital C.A.

La relación entre el estudio antes descrito surge por la importancia de poseer un buen sistema de control en las organizaciones, manteniendo vigilancia sobre los procesos, estableciendo controles internos eficaces y eficientes, que optimicen la generación del valor de la empresa.

Bases Teóricas

Definición de Control Interno

En la actualidad, el control interno abarca todas las actividades y departamentos de una empresa, constituyendo una ayuda indispensable para una eficiente administración, especialmente para empresas de gran escala. El control interno es definido por Cardozo, Hernán (2006) como “El plan de organización entre contabilidad, funciones de empleados y procedimientos coordinados que adopta una compañía para obtener

información confiable, salvaguardar sus bienes, promover eficiencia de sus operaciones y adhesión a sus políticas administrativas.”(p. 26).

Con base a lo anterior, el control interno es un plan donde se establecen las medidas administrativas dentro de la entidad para el logro de los objetivos. Este plan de organización establece las políticas y procedimientos que persigue la entidad con el fin de salvaguardar los recursos con que cuenta, verificar exactitud y veracidad de la información para promover la eficiencia en las operaciones, así como estimular la aplicación de las políticas para el logro de metas y objetivos programados.

Desde esta perspectiva, el control interno debe garantizar la obtención de información financiera segura; garantizar la protección de los activos del negocio, porque son éstos los que permiten desarrollar la actividad principal para el que fue creado, y las sustracciones, destrucciones y deterioro de tales activos repercuten negativamente en el cumplimiento de su objetivo.

Un departamento que no aplique controles internos adecuados, puede correr el riesgo de tener desviaciones en sus operaciones, y las decisiones tomadas no serán las más adecuadas para su gestión e incluso podría llevar al mismo a una crisis operativa, por lo que, se debe asumir una serie de posibles consecuencias que podrían perjudicar los resultados de sus actividades. Estupiñan, Rodrigo (2006) señala las siguientes características del control interno dentro de una organización:

El control interno es un proceso, que hace parte de los demás sistemas y procesos de la empresa, incorporado en la función de dirección y administración no adyacentes a éstos. Está orientado a objetivos, es un

medio, no un fin en sí mismo. Es concebido y utilizado por personas de todos los niveles de la organización a través de sus acciones y palabras. Proporciona seguridad razonable, más que absoluta, de que se logran los objetivos definidos, (p. 26).

Con base a lo anterior, el control interno es un proceso que ejecuta la administración de la empresa, con el fin de evaluar operaciones específicas con seguridad razonable. Comprende procesos integrados; pues implica que cada uno de sus componentes estén aplicados a cada categoría esencial de la empresa convirtiéndose en un proceso integrado y dinámico permanentemente; como paso previo, cada entidad debe establecer los objetivos, políticas y estrategias relacionadas entre sí con el fin de garantizar el desarrollo organizacional y el cumplimiento de las metas corporativas.

La investigación pretende hacer comprender a la administración o a la Gerencia de la empresa Hotelera, que el control interno es de vital importancia para la optimización de la operaciones y el crecimiento de cualquier empresa u organización, bien sea pública a privada, tanto en lo administrativo como en lo operacional. De esta forma se beneficia el empresario o gerente, hasta el propio cliente ya que éste tendrá un grado de confianza sobre la entidad y prevalecerá en el tiempo generando utilidades y crecimiento interno en la entidad, permitiendo, obtener logros significativos en su desempeño con eficiencia, eficacia y economía, indicadores indispensables para el análisis, toma de decisiones y cumplimiento de metas.

Es importante señalar que el control interno para Peña, Jesús (2007), “Es el que se ejerce por la misma empresa, con personal vinculado a ella, pero con la suficiente capacidad objetiva e identificación empresarial con su objeto, que amerita credibilidad a sus conclusiones” (p. 8).

La responsabilidad de cada uno de los jefes es innegable, pero también cada uno de los empleados, desde el gerente hasta el más elemental integrante de la entidad, debe estar comprometido y ejercer control en cada una de sus funciones y actuaciones

Principios Fundamentales del Control Interno

Peña, Jesús (2007), identifica los siguientes principios que debe poseer un sistema de control interno:

1. El control debe hacerse en áreas claves de la organización; es decir, los puntos críticos de personal, finanzas, producción, inventarios, compras y ventas.
2. Las acciones futuras deben ajustarse a la acción que se tenga. Una división, sección o departamento tiene sus objetivos específicos y sistemas de control independientes.
3. Los controles deben diseñarse para que mantengan contacto directo entre el que controla y lo que es controlado.
4. El control está estrechamente relacionado con la comunicación.
5. En los sistemas de control, el factor humano es esencial, ya que las personas responsables pueden evaluar con criterios objetivos y subjetivos.
6. El sistema de control interno debe ser flexible; es decir, debe responder a ciertas condiciones cambiantes. Muchas veces necesita que se determinen métodos para mejorarlo.
7. Adaptable a la organización; los controles deben ser determinados de acuerdo al tipo de organización.
8. Las unidades administrativas que conforma equipos de trabajo orientados hacia el autocontrol, mediante la búsqueda de resultados de grupo, logran mayor eficacia.

Los anteriores principios sobre el sistema de control interno, se pueden resumir en: efectividad y segregación de funciones, objetividad, flexibilidad, proyección, funcionabilidad, adaptabilidad, comunicación y eficacia. Un sistema de control interno está orientado principalmente a prevenir, antes que a detectar fraudes o malversaciones, debe por tanto ser preventivo, no curativo.

Una de las debilidades significativas que presenta el Departamento de Compras y Almacén de Alimentos y Bebidas, del caso en estudio; es la no separación o segregación de funciones; principio de suma importancia en el proceso de control, según el cual ninguna persona o departamento debe manejar todos los aspectos o fases de una transacción, desde el comienzo hasta el final.

Sistema de Control Interno

El Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission COSO, lo definió en su estudio como “Un proceso efectuado por la Junta Directiva de una entidad, la administración y otro personal, diseñado para proporcionar seguridad razonable respecto de la consecución de objetivos en las siguientes categorías: Efectividad y eficiencia de las operaciones, Confiabilidad de la información financiera, y Cumplimiento de las regulaciones y leyes aplicables” (2000 p.4)

De lo anterior cabe señalar, que el control interno no es una oficina o una persona, sino un sistema integral que debe aplicarse por cada uno de los integrantes de la entidad, basados en principios y normas preestablecidas o diseñadas para realizar con efectividad y eficacia las operaciones, que

garanticen seguridad razonable, apegadas al cumplimiento de las regulaciones y leyes aplicables.

El denominado "INFORME COSO" sobre control interno, publicado en EE.UU. en 1992, surgió como una respuesta a las inquietudes que planteaban la diversidad de conceptos, definiciones e interpretaciones existentes en torno a la temática referida. Plasma los resultados de la tarea realizada durante más de cinco años por el grupo de trabajo que la *TREADWAY COMMISSION, NATIONAL COMMISSION ON FRAUDULENT FINANCIAL REPORTING* creó en Estados Unidos en 1985 bajo la sigla COSO (COMMITTEE OF SPONSORING ORGANIZATIONS).

Los primeros autores del marco integrado de control interno fueron: socios y personal de Coopers y Lybrand; profesionales de otras firmas de auditoría, auditores internos, ex funcionarios de la bolsa de New York, ex directores ejecutivos de compañías, quienes publicaron el borrador por primera vez el 12 de marzo de 1991. En septiembre de 1992 el Committee Of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) divulgó el marco integrado de control interno, a través del cual es posible evaluar el riesgo y la efectividad de los sistemas de control interno, en base a tres objetivos: operaciones, información y cumplimiento, y cinco componentes: Ambiente de control, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación y Supervisión.

En el marco de control postulado a través del Informe COSO, la interrelación de los cinco componentes antes señalados, genera una sinergia conformando un sistema integrado que responde dinámicamente a los cambios del entorno. Así se describen los cinco componentes:

Ambiente de control

El ambiente de control refleja el espíritu ético vigente en una entidad respecto del comportamiento de los agentes, la responsabilidad con que encaran sus actividades y la importancia que le asignan al control interno.

Blanco, Yanel (2003) considera que “el ambiente de control establece el tono de la organización influyendo en la conciencia que la gente tiene sobre el control. Es el fundamento para el control interno efectivo y provee disciplina y estructura” (p. 96)

Sirve de base de los otros componentes, ya que es dentro del ambiente reinante que se evalúan los riesgos y se definen las actividades de control tendientes a neutralizarlos. Simultáneamente se capta la información relevante y se realizan las comunicaciones pertinentes, dentro de un proceso supervisado y corregido de acuerdo con las circunstancias.

Evaluación de Riesgos

Estupiñan, Rodrigo (2006) señala que:

La valoración de riesgos le permite a una entidad considerar como los eventos potenciales pueden afectar el logro de los objetivos. La gerencia valora los eventos bajo las perspectivas de probabilidad (la posibilidad de que ocurra un evento) e impacto (su efecto debido a su ocurrencia), con base en datos pasados internos (pueden considerarse de carácter subjetivo) y externos (son mas objetivos) (p. 69)

El control interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de las organizaciones. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello debe adquirirse un conocimiento práctico de la entidad y sus componentes de manera de identificar los puntos débiles, enfocando los riesgos tanto a nivel de la organización (internos y externos) como de la actividad.

El establecimiento de objetivos es anterior a la evaluación de riesgos. Si bien aquéllos no son un componente del control interno, constituyen un requisito previo para el funcionamiento del mismo.

Los objetivos (relacionados con las operaciones, con la información financiera y con el cumplimiento), pueden ser explícitos o implícitos, generales o particulares. Estableciendo objetivos globales y por actividad, una entidad puede identificar los factores críticos del éxito y determinar los criterios para medir el rendimiento.

A este respecto cabe recordar que los objetivos de control deben ser específicos, así como adecuados, completos, razonables e integrados a los globales de la institución.

Actividades de Control

Fonseca, Oswaldo (2011), considera que “este componente comprende las políticas y procedimientos para disminuir los riesgos y lograr los objetivos de la entidad en términos de control, los que deberían funcionar en forma apropiada y tener un costo adecuado” (p.95) Están constituidas por

los procedimientos específicos establecidos como un reaseguro para el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos.

Las actividades de control se ejecutan en todos los niveles de la organización y en cada una de las etapas de la gestión, partiendo de la elaboración de un mapa de riesgos; pues, conociendo los riesgos, se disponen los controles destinados a evitarlos o minimizarlos.

Fonseca, Oswaldo (2011), afirma que “las actividades de control comprenden: revisiones efectuadas por el director ejecutivo, gestión directa de funciones por actividad, proceso de información, indicadores de rendimiento, controles físicos y segregación de funciones” (p. 96) Según las guías de control interno, la autorización y ejecución de las operaciones deberían ser realizadas solamente por personas facultadas para tomar decisiones, en concordancia con las regulaciones y leyes aplicables, para lo cual es conveniente que existan procedimientos de autorización documentados y claramente comunicados, incluyendo los términos en los que puedan efectuarse las autorizaciones.

Una de las actividades de control que reviste de importancia en éste estudio es la segregación de funciones. El mismo autor citado anteriormente, opina:

La segregación de funciones está relacionada con la asignación a personas distintas las responsabilidades de autorizar transacciones, registrar operaciones, y mantener la custodia de activos que, podría reducir las oportunidades de que cualquier empleado desde su posición oculte errores o perpetúe fraudes en el desarrollo de sus actividades. (p. 99).

En toda actividad de control debe haber segregación de funciones de: autorización, procesamiento, archivo, y revisión, como un aspecto de vital importancia para reducir errores, el desperdicio o las actividades incorrectas y el riesgo de no detectar esos problemas. Esto quiere decir, que no debería existir una sola persona que controle todas las etapas claves de un proceso.

Información y Comunicación

Es necesario e imprescindible que todos los agentes de la organización cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos, donde la información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales.

Este componente tiene importancia en el control interno, pues permiten identificar, recoger, procesar y divulgar datos relativos a los hechos o actividades internas y externas, y funcionan muchas veces como herramientas de supervisión a través de rutinas previstas a tal efecto.

Blanco, Yanel (2003) considera que “un sistema de información consta de infraestructura, software, gente, procedimientos y datos. La infraestructura y el software están ausentes o tendrán menor significado en los sistemas que son exclusiva o principalmente manuales” (p. 100).

De lo anterior se deduce, que la información comprenden todo un sub- sistema que consta de procedimientos enlazados para iniciar, registrar, procesar e informar las transacciones de la entidad, las cuales pueden ser

iniciadas manual o automáticamente mediante procedimientos programados y la calidad de la información generada por éste subsistema afecta la habilidad de la gerencia para tomar decisiones apropiadas en la administración y control de las actividades de la entidad.

La misma autora, considera que “La comunicación toma forma de manuales de políticas, manuales de contabilidad, presentación de informes financieros y memorándum. La comunicación también se puede hacer electrónicamente, oralmente y mediante acciones de la administración” (p. 101).

La comunicación es inherente a los sistemas de información. Las personas deben conocer a tiempo las cuestiones relativas a sus responsabilidades de gestión y control, mediante mecanismos como los señalados anteriormente. Cada función ha de especificarse con claridad, entendiendo en ello los aspectos relativos a la responsabilidad de los individuos dentro del sistema de control interno. El personal tiene que saber cómo están relacionadas sus actividades con el trabajo de los demás, cuáles son los comportamientos esperados, de qué manera deben comunicar la información relevante que generen.

Para que exista una adecuada comunicación, los informes deben transferirse adecuadamente a través de una comunicación eficaz. Esto es, en el más amplio sentido, incluyendo una circulación multidireccional de la información: ascendente, descendente y transversal.

Supervisión o Monitoreo

Incumbe a la dirección la existencia de una estructura de control interno idónea y eficiente, así como su revisión y actualización periódica para mantenerla en un nivel adecuado. Procede la evaluación de las actividades de control de los sistemas a través del tiempo, pues toda organización tiene áreas donde los mismos están en desarrollo, necesitan ser reforzados o se impone directamente su reemplazo debido a que perdieron su eficacia o resultaron inaplicables. Las causas pueden encontrarse en los cambios internos y externos a la gestión que, al variar las circunstancias, generan nuevos riesgos a afrontar.

El objetivo es asegurar que el control interno funciona adecuadamente, a través de dos modalidades de supervisión: actividades continuas o evaluaciones puntuales.

Las primeras son aquellas incorporadas a las actividades normales y recurrentes que, ejecutándose en tiempo real y arraigadas a la gestión, generan respuestas dinámicas a las circunstancias sobrevinientes.

En cuanto a las evaluaciones puntuales, son ejecutados por los propios responsables de las áreas de gestión, las auditorías internas y los auditores externos. La tarea del evaluador es averiguar el funcionamiento real del sistema: que los controles existan y estén formalizados, que se apliquen cotidianamente como una rutina incorporada a los hábitos, y que resulten aptos para los fines perseguidos.

Las deficiencias o debilidades del sistema de control interno detectadas a través de los diferentes procedimientos de supervisión deben

ser comunicadas a efectos de que se adopten las medidas de ajuste correspondientes.

Según el impacto de las deficiencias, los destinatarios de la información pueden ser tanto las personas responsables de la función o actividad implicada como las autoridades superiores.

Compras y Manejo De Inventarios

Montoya, Alberto (2002), define compras como:

Una actividad altamente calificada y especializada. Deben ser analíticas y racionales para lograr los objetivos de una acertada gestión de adquisiciones que se resume en adquirir productos y servicios en la cantidad, calidad, precio. Momento, sitio y proveedor justo o adecuado, buscando la máxima responsabilidad para la empresa y una motivación para que el proveedor desee seguir realizando negocios con sus clientes. (p. 34).

Se puede definir la gestión de compras como la operación comercial que incluye un proceso cuya magnitud y alcance depende del tamaño de la empresa, ubicación o sector de la empresa. El principal objetivo de la función de compras es la reducción de costos y obtención de utilidades y eficiencia en el servicio. En términos generales es obtener mediante negociaciones los recursos necesarios que ayuden en el cumplimiento de la misión de la organización.

El objetivo de utilidad está implícito en el concepto de obtener:

- Materiales apropiados al precio adecuado.

- La calidad justa, del proveedor conveniente, en el momento preciso.
- Facilidad y agilidad en los procesos de solicitud y adquisición de Materiales y servicios.

Definición del control interno en las compras

Perdomo, Abraham (2008), define el control interno de compras como: “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 las operaciones de adquisición o compra” (p.77).

Asimismo, el autor considera que los objetivos de mantener un control interno sobre el proceso de compras es:

1. Prevenir fraudes en compras por favoritismo, confabulación, etc.
2. Localizar errores administrativos, contables y financieros.
3. Obtener información confiable, oportuna y segura sobre las compras.
4. Promover la eficiencia del personal de compras. (p. 77)

Controles aplicados a la gestión de compras y su departamento

Montoya, Alberto (2002), define una serie de lineamientos, los cuales considera que debe poseer un sistema de control interno sobre la gestión de compras como:

- 1 Existencia de un organigrama funcional del departamento. Es necesario este control del organigrama funcional del departamento de compras para saber con claridad las secciones y jerarquía del personal y orden en el mando.

2 Mantener actualizado el kardex o registro de proveedores para una oportuna información sobre estos, sus productos y servicios. Es necesaria la actualización del kardex de Proveedores para en esta forma tener la información necesaria para consulta de precios, costos y servicios e información general de proveedores

3 Comprobar los precios, datos, calidad de la mercancía y servicios. En este control es importante conocer y hacer seguimiento a los precios, datos y la calidad de los productos y servicios que nos ofrecen.

4 Existencia de flujos y procedimientos de compras. Es necesario contar con este manual de flujos y procedimientos para así tener un mejor cumplimiento a estos procesos.

5 Existencia de manual de funciones del departamento. Este manual es necesario, cumpliendo el control de conocer las funciones de cada trabajador en la organización.

6 Evaluar continuamente los procedimientos, procesos y política referente al área de compras. El área de Compras debe evaluarse continuamente para así implementar los procesos, procedimientos y gestión corrigiendo los controles que estén operando mal o no estén operando.

7 Elaboración del presupuesto anual de compras, analizado por meses y su verificación de cumplimiento. Es importante mantener al día el presupuesto y estar informando a la sección su gasto real y variaciones si las hay.

8 Elaboración de informes mensuales sobre estadísticas en compras. Es necesario mantener estadísticas actualizadas de compras para tomar decisiones sobre adquisiciones y aspectos relacionados con las compras.

Definición De Almacén

Alfonso García Cantú (2005) define almacén como “Un lugar especialmente estructurado y planificado para custodiar, proteger y controlar

los bienes de activo fijo o variable de la empresa, antes de ser requeridos para la administración, la producción, o la venta de artículos o mercancías” (p.16) La manera de organizar y administrar el departamento de almacenes depende de varios factores, tales como el tamaño y plan de organización de la compañía, el grado de centralización deseado, la variedad de productos fabricados, la flexibilidad relativa de los equipos y facilidades de manufactura, y de la programación de la producción.

El mismo autor considera las siguientes funciones comunes a todo tipo de almacenes:

1. Recepción de materiales en el almacén.
2. Registro de entradas y salidas del almacén.
3. Almacenamiento de materiales.
4. Mantenimiento de materiales y del almacén.
5. Despacho de materiales.
6. Coordinación del almacén con los departamentos de control de inventarios y de contabilidad.

Principios Básicos Para Todo Tipo De Almacén

1. La custodia fiel y eficiente de los materiales o productos debe encontrarse siempre bajo la responsabilidad de una sola persona en cada almacén.
2. El personal de cada almacén debe ser asignado a funciones especializadas, hasta donde sea posible, de recepción, almacenamiento, registro, revisión, despacho y de ayuda en el control de los inventarios.
3. Debe existir una sola puerta, o bien una entrada y otra de salida, y ambas bajo un control.
4. Hay que llevar un registro al día y control interno de entradas y salidas.
5. Es necesario informar a control de inventarios y a contabilidad de los movimientos diarios de entradas y

salidas del almacén, y a programación y control de producción de las existencias.

6. Se debe asignar una identificación a cada producto y unificarla por el nombre común y conocido de compras, control de inventarios y producción.

7. La identificación debe estar codificada cuando sea posible.

8. Cada material o producto se tiene que ubicar según su clasificación e identificación en pasillos, estantes y espacios marcados con una nomenclatura que facilite la colocación en su lugar y la localización cuando haya que buscarse. Esta misma localización debe marcarse en la tarjeta correspondiente del registro y control de existencias.

9. Los inventarios físicos deben hacerse únicamente por personal ajeno al almacén.

10. Toda operación de entrada o salida de almacén requiere la documentación autorizada según un sistema establecido.

11. La entrada al almacén debe estar prohibida a toda persona que no esté asignada a él, y estará restringida al personal autorizado por la gerencia o del departamento de control de almacenes.

12. Los materiales almacenados deberán obtenerse fácilmente cuando sea necesario.

13. La disposición del almacén deberá ser la más flexible posible, es decir, deberá disponerse de manera que puedan hacerse modificaciones o ampliaciones con una inversión mínima adicional.

14. La disposición del almacén deberá facilitar el control de los materiales.

15. El área ocupada por los pasillos respecto de la del total del almacenamiento propiamente dicho, debe ser tan pequeña como lo permitan las condiciones de operación.

Definición De Términos

Control: Conjunto de principios y normas que garantizan la adecuación entre datos, procesos e información, a fin de que los informes obtenidos reúnan las características demandadas por sus usuarios. (Sanz Carlos: 29).

Control Interno en auditoria:

Conjunto de políticas de la organización el conjunto de políticas y procedimientos que aseguran que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos, la detección y prevención de fraudes contables y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente. (Mora, Araceli: 61).

Organización: Establecimiento de relaciones de conducta entre trabajo, funciones, niveles y actividades de empleados de una empresa para lograr su máxima eficacia dentro de los planes y objetivos establecidos. (Perdomo, Abrahan: 5).

Políticas: Son las directrices emanadas de la dirección de lo que debería hacerse para efectuar el control. Una política sirve como base para la implantación de procedimientos. (Fonseca, Oswaldo: 534).

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

Diseño y Tipo de Investigación

Castillo, Mauricio (2004) define la investigación como: “proceso que se desarrolla con el fin de generar conocimientos nuevos, generalmente orientados, en el corto o largo plazo, a la solución de problemas y la satisfacción de necesidades” (p.11). Ahora bien, desde el punto de vista puramente científico, la investigación es un proceso metódico y sistemático dirigido a la solución de problemas o preguntas científicas, mediante la producción de nuevos conocimientos, los cuales constituyen la solución o respuesta a tales interrogantes.

La investigación puede ser de varios tipos, y en tal sentido se puede clasificar de distintas maneras, sin embargo es común hacerlo en función de su nivel, su diseño y su propósito. Sin embargo, dada la naturaleza compleja de los fenómenos estudiados, por lo general, para abordarlos es necesario aplicar no uno sino una mezcla de diferentes tipos de investigación.

Por lo antes expuesto en el trabajo de investigación se aplicó el diseño de investigación no experimental de tipo campo. La investigación de campo es definida por Babbie, Earl (2000), como “método de indagación social, que consiste en hacer observaciones directas de los fenómenos sociales en un medio natural” (p. 282). Asimismo, Cázares, y otros (2000), definen:

La investigación de campo es aquella en que el mismo objeto de estudio sirve como fuente de información para el investigador. Consiste en la observación,

directa y en vivo, de cosas, comportamiento de personas, circunstancia en que ocurren ciertos hechos; por ese motivo la naturaleza de las fuentes determina la manera de obtener los datos (p. 18).

Se trata de la investigación aplicada para comprender y resolver alguna situación, necesidad o problema en un contexto determinado. El investigador trabaja en el ambiente natural en que conviven las personas y las fuentes consultadas, de las que obtendrán los datos más relevantes a ser analizados, son individuos, grupos y representaciones de las organizaciones científicas no experimentales dirigidas a descubrir relaciones e interacciones entre variables sociológicas, psicológicas y educativas en estructuras sociales reales y cotidianas.

Nivel de la Investigación

La investigación tiene un nivel descriptivo, pues pretende reseñar las características de un fenómeno antes de abordar la significatividad de cualquier diferencia observada. Asimismo, la investigación es proyectiva, también conocida como proyecto factible, el cual consiste en la elaboración de propuestas o modelo para solucionar un problema, intentando responder preguntas sobre sucesos hipotéticos del futuro o del pasado a partir de datos actuales. Es muy utilizada en las investigaciones para inventos, programas y diseños. El Manual de Trabajos de Grado y Maestría y Tesis Doctoral de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2000) define que:

El Proyecto Factible consiste en la elaboración de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos. El proyecto debe tener apoyo en

una investigación de tipo documental, de campo o un diseño que incluya ambas modalidades. (p. 7)

De acuerdo con la definición anterior, un proyecto factible radica en el diseño de una propuesta de acción dirigida a resolver un problema o necesidad previamente detectada, apoyándose en investigación documental, de campo o ambas inclusive, a través de un conjunto de actividades vinculadas entre sí, cuya ejecución permitirá el logro de los objetivos previamente definidos.

Población y Muestra

Lerma, Héctor (2004), define la población en una investigación como:

El conjunto de todos los elementos de la misma especie que presentan una característica determinada o que corresponden a una misma definición y a cuyos elementos se les estudiara sus características y relaciones, puede estar representadas por personas o por unidades diferentes a personas: viviendas, ventanas, tornillos, pacientes, estudiantes, computadores, historias clínicas, entre otros (p. 73).

Desde el punto de vista estadístico, de acuerdo con Balestrini (2002) “La población o universo puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales pretendemos indagar y conocer sus características, o una de ellas, y para el cual serán válidas las conclusiones obtenidas en la investigación” (p. 122). A los fines de la investigación, la población de estudio está compuesta por la totalidad de trabajadores del Departamento de Compras y Almacén de Alimentos y Bebidas de la empresa Hotelera el Recreo, C.A., el cual cuenta con 10 trabajadores, que se distribuyen de la siguiente manera: 01 gerente, 01 jefe de compras, 03 auxiliares de compras,

01 Activador de compras, 02 almacenistas y 02 ayudantes de almacén, quienes llevan a cabo todas las actividades operativas del departamento.

Según Toro y hurtado (2005) el muestreo no probabilístico intencional “es aquel en el que la muestra no se elige al azar sino que, por razones determinadas, el investigador decide, él mismo quiénes serán los integrantes de la misma.” (p.128) En virtud de lo antes expuesto y basándose en la experiencia de los investigadores sobre las actividades que se desempeñan en el departamento, se acordó abordar una muestra de 09 trabajadores que representan el 90% de la población total, esta muestra se dividió, a fin de aplicar el instrumento, de la siguiente manera: área de compras 04 trabajadores, área de almacén 04 trabajadores y 01 un trabajador que ocupa el cargo de gerente en ambos departamentos.

Se excluyó el personal de cargo activador de compras ya que sus actividades dentro del departamento se basan en el transporte de la mercancía y no participa directamente en los procesos.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información

Esta investigación utilizó como técnica de recolección de la información, la proveniente de fuentes primarias como es la observación directa, que además de ser un proceso del conocimiento científico, es también, base fundamental en la investigación descriptiva. Según Méndez, Carlos (2008), la observación puede definirse como “el uso sistemático de nuestros sentidos en la búsqueda de los datos que necesitamos para resolver un problema de investigación”

Ésta técnica es adecuada porque los hechos son percibidos directamente sin ninguna clase de intermediación, colocándola ante la situación estudiada, tal como ésta se da naturalmente, ideal para la investigación de campo. Es una técnica, en la que el hombre, a través de sus sentidos, capta la realidad que lo rodea, que luego organiza intelectualmente.

Iván Hurtado León y Josefina Toro Garrido (2005), opina que el cuestionario:

Constituye una forma concreta de la técnica de observación, logra que el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujete a determinadas condiciones. Permite además aislar ciertos problemas que nos interesen y focalizar los aspectos del fenómeno que se consideren esenciales (p. 142)

Con ayuda de la observación directa sobre los hallazgos de importancia relativa y la obtención de datos significativos, a través la aplicación del instrumento cuestionario, los resultados fueron cuantificados y analizados, para llegar a la conclusión razonable de las causas que originan el problema que afecta negativamente la gestión financiera y operativa del Departamento de Compras y Almacén de Alimentos y Bebidas de la empresa Hotelera El Recreo, C.A.

El cuestionario consta de: 75 preguntas directas y cerradas de tipo dicotómicas, contentiva de preguntas que tienen solo dos alternativas de respuesta (Si y No), divididas de la siguiente manera: 36 preguntas para el área de compras y gerencia, y 39 preguntas para el área de almacén y gerencia. (Ver Anexo C)

Validez del Instrumento

Según Mohammad Naghi Namarkforoosh (2005). "...La validez interna es la habilidad de un instrumento de investigación de medir lo que se ha propuesto. A este último concepto es al que se hace referencia generalmente cuando se utiliza simplemente el término "Validez"... " (p.228) Por lo antes expuesto la validación del instrumento de investigación se realizó con base al criterio de expertos. (Ver Anexos)

Técnicas de Presentación y Análisis de la Información

Toro, Josefina y Hurtado, Iván (2005) definen el análisis de datos como "El recuento, clasificación y ordenación de los datos en tablas o cuadros. Dichos procedimientos dependen de la clase de estudio o investigación que adelantemos y del tipo de datos que recojamos" (p. 144).

Los datos obtenidos mediante la aplicación del cuestionario, al personal del Departamento de Compras y Almacén Alimentos y Bebidas de la empresa Hotelera El Recreo, C.A. el cual estuvo diseñada de una forma que permitió capturar información de todos los procesos que se llevan a cabo en el departamento, objeto de estudio; se analizó, ordenó y clasificó utilizando métodos descriptivos y gráficos con los que se pudo ilustrar y comparar la información.

En vista de que en el departamento en estudio se manejan los procesos de dos áreas, como lo son el área de compras y almacén el cuestionario se dividió con base a esas áreas y ambos cuestionarios fueron aplicados al gerente de departamento.

A través de la observación que se realizó en el Departamento de Compras y Almacén de Alimentos y Bebidas de la empresa Hotelera El Recreo, C.A. se observó si se aplicaba o no el sistema de control interno, las debilidades, fallas u omisiones de importancia y las consecuencias de dichas fallas en la efectividad del proceso.

Partiendo de los resultados obtenidos después de la aplicación del cuestionario y la observación se dejó en evidencia las debilidades en el control interno del departamento, sirviendo como punto de partida para el diseño y estudio de la propuesta de sistema de control interno.

CUADRO Nº 01
CUADRO TECNICO-METODOLÓGICO

Objetivo Especifico	Dimensión	Definición	Indicador	Ítems	Técnicas e Instrumento	Fuentes
<p>1. Identificar y diagnosticar el control interno actual del Departamento de compras y almacén de alimentos y bebidas de la empresa.</p>	<p>Control Interno del Departamento</p>	<p>Control Interno: Proceso realizado por el Consejo de Directores, Administradores y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable mirando el cumplimiento de los siguientes objetivos: Efectividad y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y cumplimientos de las leyes y regulaciones aplicables. Mantilla, Samuel (2005:14).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Efectividad de las Operaciones. • Eficiencia de las Operaciones. 	<p>¿Qué tan efectiva son las operaciones?</p> <p>¿Qué tan eficientes son las operaciones?</p>	<p>Observación Cuestionario</p>	<p>Personal del departamento de compras alimentos y bebidas de la empresa Hotelera el Recreo, C.A.</p>
<p>2. Verificar el cumplimiento de las políticas y procedimientos de control interno establecidos por la organización para el departamento</p>	<p>Políticas y Procedimientos</p>	<p>Políticas organizativas: Política: es un lineamiento general para tomar decisiones, algunas incluyen reglas; es decir, definiciones de medidas específicas que se tomarán en una situación dada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Niveles de Autoridad y Responsabilidad. • Segregación de Funciones. • Organigramas. 	<p>¿Existen niveles de autoridad y responsabilidad?</p> <p>¿Se establece la segregación de funciones?</p> <p>¿La estructura organizacional está establecida?</p>	<p>Observación Cuestionario</p>	<p>-Gerente -Jefe de Departamento</p>
		<p>Procedimientos organizativos: Procedimientos: Métodos estándares de operación, que son una serie detallada de instrucciones para ejecutar una secuencia de acciones que se presentan con frecuencia o regularidad. Stoner James y otros (2006:325).</p>	<p>Proceso de compras:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requisición de Materiales. • Orden de Compras. • Nota de recepción de Mercancía. • Recepción de Factura. <p>Salida de materia prima:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Requisición de Materia Prima • Orden de Servicio. 	<p>¿Se usa el formato de requisiciones de materiales?</p> <p>¿Se usa el formato de orden de compras?</p> <p>¿Se usa el formato de nota de recepción de mercancía?</p> <p>¿Se usa el formato de nota de requisición de materia prima?</p> <p>¿Se emiten órdenes de servicio?</p>	<p>Observación Cuestionario</p>	<p>Personal del departamento de compras alimentos y bebidas de la empresa Hotelera el Recreo, C.A.</p>

CUADRO Nº 01 (Cont)
CUADRO TECNICO-METODOLÓGICO

Objetivo Especifico	Dimensión	Definición	Indicador	Ítems	Técnicas e Instrumento	Fuentes
<p>3. Diseñar un sistema de control interno para el Departamento de Compras de Alimentos y Bebidas de la empresa Hotelera el Recreo, C.A. bajo el enfoque COSO,</p>	<p>Sistema de Control Interno</p>	<p>Sistema de Control Interno: políticas y procedimientos (controles internos) adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable (NIA 400)</p>	<p>Ambiente de control</p> <ul style="list-style-type: none"> • Estructura de niveles y jerarquías. • Niveles de autoridad y responsabilidad. • Segregación de funciones <p>Valoración de riesgos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Riesgos en las transacciones • Factores Internos • Factores externos <p>Actividades de control</p> <ul style="list-style-type: none"> • Segregación de funciones • Uso de formularios Prenumerados para la adquisición y despacho de la Materia prima. • Controles físicos • Indicadores de rendimiento <p>Comunicación e información</p> <ul style="list-style-type: none"> • Canales de comunicación formales. <p>Monitoreo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pruebas de cumplimiento • Pruebas de control. 	<p>¿Existen manuales de normas y procedimientos donde estén establecidos cargos, niveles de autoridad, funciones y responsabilidades?</p> <p>¿Se previenen posibles riesgos internos y externos en las transacciones?</p> <p>¿Se analizan las consecuencias de los factores de riesgo internos?</p> <p>¿Se analizan las consecuencias de los factores de riesgo externos?</p> <p>¿Existe una adecuada segregación de funciones?</p> <p>¿Se usan formularios prenumerados que respalden las operaciones?</p> <p>¿Los controles físicos existentes son efectivos?</p> <p>¿Se evalúa el rendimiento del personal?</p> <p>¿Existen Canales de comunicación e información Formales?</p> <p>¿Se aplican pruebas de control sobre las operaciones?</p>	<p>Observación Cuestionario</p>	<p>Personal del departamento de compras alimentos y bebidas de la empresa Hotelera el Recreo, C.A.</p>

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

Para poder realizar un diagnóstico del control interno del área en estudio partiendo de los datos obtenidos a través de la aplicación de los instrumentos de recolección de información, observación directa y cuestionario, es necesario que la información sea ordenada y analizada a medida que se va presentando.

Mediante la observación directa las investigadoras lograron identificar y diagnosticar que el control interno actual del departamento en estudio es ineficiente. Para ello se realizó un análisis general sobre los aspectos más destacados durante la investigación lo cual dio cumplimiento al primer objetivo planteado. Evidenciándose lo siguiente:

El procedimiento de compras mensuales y semanales:

- Se inicia con la elaboración del pedido el cual se realiza de manera informal y tomando como base la experiencia del comprador para calcular la cantidad de productos que se van a solicitar.
- La factura es recibida por el comprador quien compara la factura con la mercancía recibida, de existir algún faltante se comunica con el proveedor para solicitar la elaboración de una nota de crédito, registra la factura en el sistema y envía al departamento de contabilidad para su contabilización.
- La mercancía es recibida, y almacenada por el almacenista. Se evidencia ausencia de segregación de funciones, ya que un mismo

personal realiza el pedido de productos, recibe la mercancía, recibe y registra las entradas a inventario. No existen responsabilidades asignadas para el cumplimiento de los procesos.

El procedimiento de requisición de materiales de los Subdepartamentos (Cocina, Restaurante, Ama de llaves, Panadería, Hotel Guaparo Suites)

- Inicia con la solicitud de mercancía, la cual es emitida por cualquier persona dentro del subdepartamento en una hoja sin numeración, en el área de compras la solicitud de mercancía se examina, el comprador verifica que sean pedidos que realizan normalmente y los modifica si lo considera necesario, entrega al área de almacén las solicitudes de mercancía, el almacenista verifica las existencias, prepara y entrega a los subdepartamentos los productos solicitados.
- El comprador archiva y registra las solicitudes de mercancía.
- A final de cada mes se realiza el proceso de inventario mensual de los productos no perecederos, ya que el sistema da salida automática de los productos perecederos, el comprador emite un reporte con los niveles de inventario y realiza el inventario físico de los productos no perecederos en el área de almacén con ayuda del almacenista.
- Al terminar el inventario el comprador compara el inventario físico con el inventario teórico y si existe algún sobrante o faltante se realiza un ajuste directamente en el sistema, emite un reporte de mayor de movimientos de inventario y se lleva a contabilidad para su registro en libros.

En el mismo orden de ideas, es importante mencionar la ausencia de un adecuado control de inventario, los productos no son ordenados por su fecha de vencimiento, ni se realiza inventarios de los productos perecederos lo que causa que los inventario se deterioren ocasionando pérdidas monetarias y niveles de inventario insuficientes.

Se evidencia la ausencia de documentación formal, formatos prenumerados, órdenes de compra, requisición de materiales y notas de recepción, que soporten los movimientos registrados en el inventario, lo que genera poca confiabilidad en la información financiera y conlleva a la toma de decisiones inadecuadas.

El propósito del cuestionario es obtener una seguridad razonable de que los procedimientos de control interno en el proceso de compras y almacén de alimentos y bebidas, sean aplicados de acuerdo con las políticas y procedimientos determinados por la organización y así dar cumplimiento al segundo objetivo planteado

A continuación se presenta los resultados obtenidos por la aplicación del cuestionario, el cual está dividido en dos áreas que conforman el departamento y está constituido por treinta y seis preguntas para la gerencia y el área de compras y treinta y nueve preguntas para la gerencia y el área de almacén, las preguntas son de escala dicotómicas y los resultados están representados por gráficos circulares y análisis.

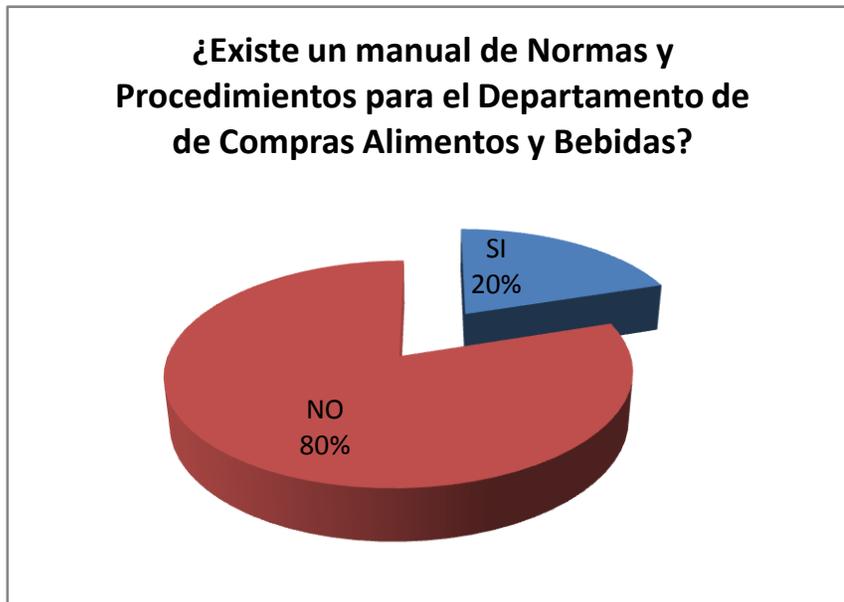
Gerencia y Área de Compras

Cuadro N° 2

1. ¿Existe un manual de normas y procedimientos para el departamento de compras de alimentos y bebidas?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	1	20%	1
NO	4	80%	4
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 1



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

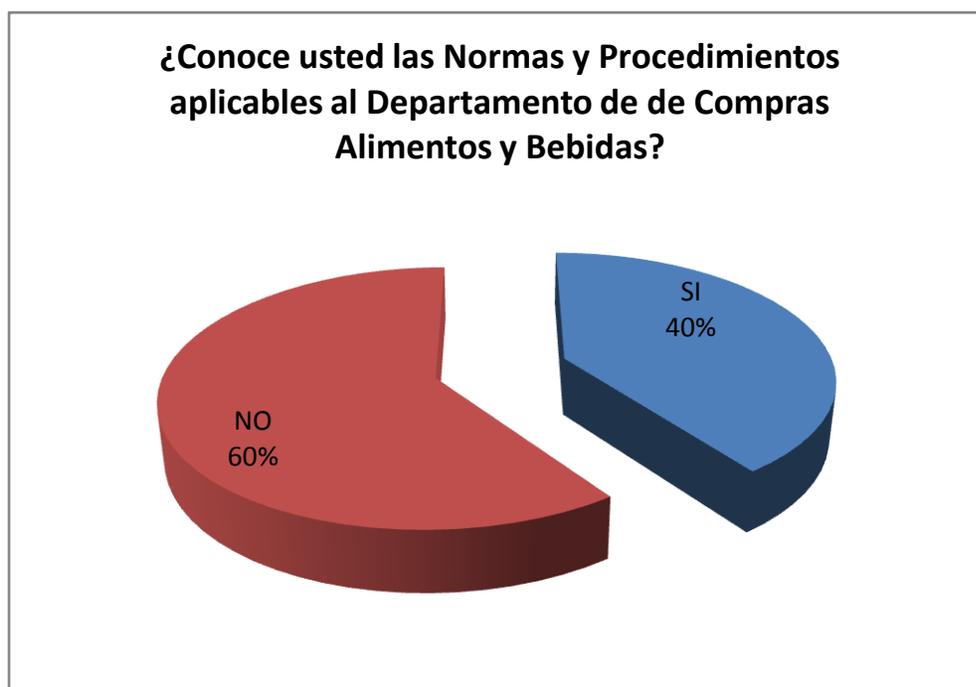
Según lo expresado, el 80% de los encuestados afirma que el departamento de compras alimentos y bebidas no posee un manual del normas y procedimientos establecido. Esto indica que sólo el personal de Gerencia conoce el manual de Normas y Procedimientos elaborado para el departamento, lo que impide que el resto del personal esté al tanto de los pasos a seguir para cada proceso y las responsabilidades inherentes a su cargo.

Cuadro N° 3

2. ¿Conoce usted las Normas y Procedimientos que son aplicables al Departamento de Compras Alimentos y Bebidas?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	2	40%	2
NO	3	60%	3
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 2



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

Partiendo de las respuestas de los encuestados solo el 40% conoce los procedimientos aplicables al departamento en estudio y el 60% no los conoce. Esto indica falta de adiestramiento sobre los procesos estándar aplicables al departamento. La capacitación del personal le permitiría contar con un personal más calificado, eficaz y eficiente.

Cuadro N° 4

3.- ¿Se entrega por escrito al personal del Departamento de Compras de Alimentos y Bebidas las Normas y Procedimientos a seguir?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	0	0%	0
NO	5	100%	5
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 3



Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

Análisis

De acuerdo a lo expresado por los encuestados, están de acuerdo que no se entrega por escrito al personal del departamento de compras alimentos y bebidas las normas y procedimientos establecidos en el departamento. Esto evidencia fallas de comunicación e información dentro del departamento, lo que genera desconocimiento de funciones y responsabilidades establecidas, limitando al personal al momento de realizar sus funciones.

Cuadro N° 5

4.- ¿Existen programas de Adiestramiento donde se instruye al personal con relación a sus funciones y responsabilidades?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	1	20%	1
NO	4	80%	4
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 4



Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

Análisis

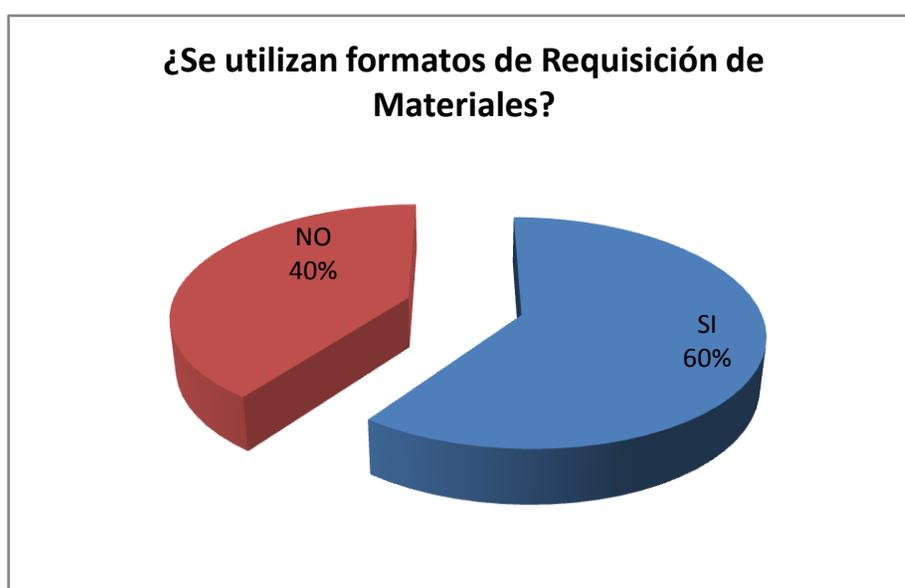
Partiendo de las respuesta de los encuestados el 80% está de acuerdo en que no existen programas de adiestramiento donde se instruya al personal con relación a sus funciones y responsabilidades, por lo tanto puede evidenciarse, tomando en cuenta la información presentada anteriormente (cuadro N°4), la falta de información y capacitación sobre funciones y responsabilidades.

Cuadro N° 6

5.- ¿Se utilizan formatos de Requisición de Materiales?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	3	60%	3
NO	2	40%	2
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 5



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

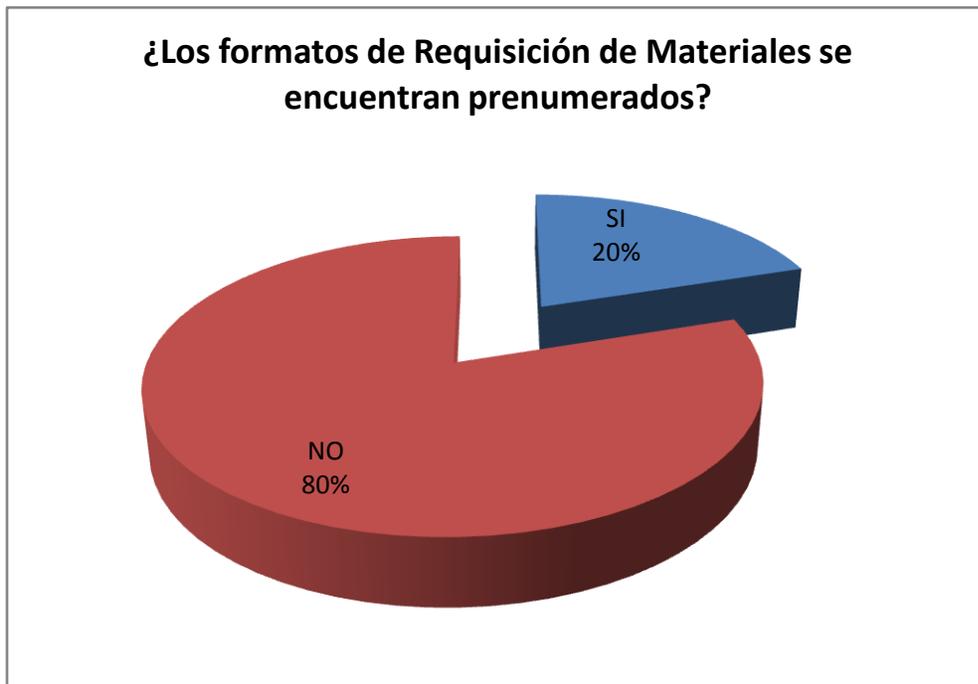
De acuerdo a lo expresado el 60% de los encuestados afirma que se utilizan formatos de requisición de materiales en el departamento, mientras que un 40% indica que no. Por lo tanto podría considerarse que algunos empleados usan el formato y otros no, lo que trae como consecuencia falta de homogeneidad en las actividades.

Cuadro N° 7

6.- ¿Los formatos de Requisición de Materiales se encuentran prenumerados?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	1	20%	1
NO	4	80%	4
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 6



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

El 80% de los encuestados indican que los formatos de requisición de materiales no se encuentran prenumerados, lo que trae como consecuencia falta de control y formalidad en los documentos que respaldan las operaciones.

Cuadro N° 8

7.- ¿Se realizan todas las compras sobre la base de Requisiciones?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	1	20%	1
NO	4	80%	4
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 7



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

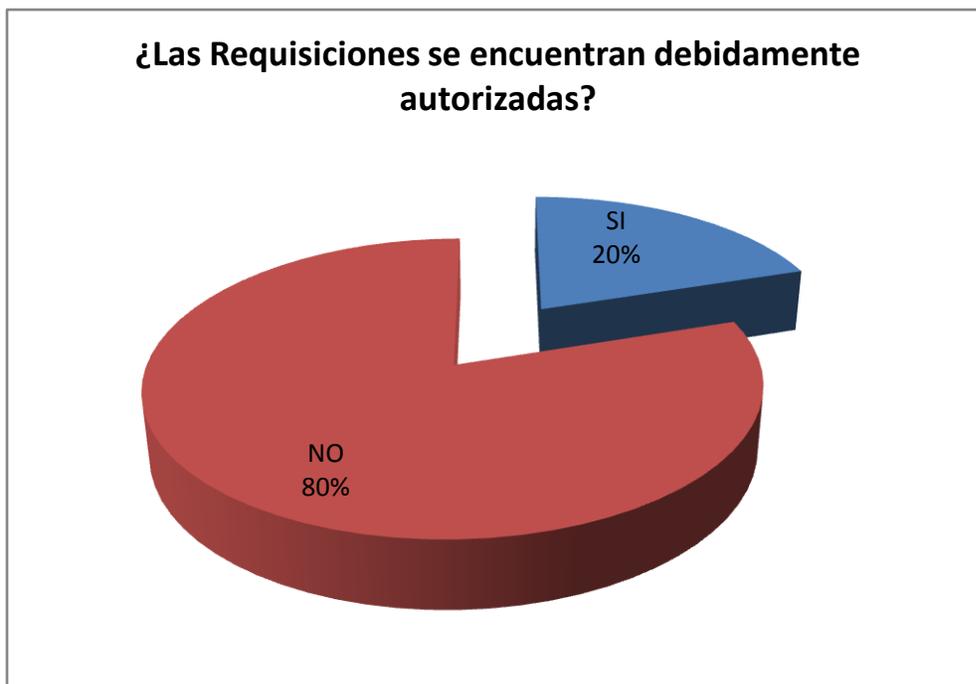
El 80% de los encuestados indica que no se realizan todas las compras sobre la base de requisiciones, por lo tanto podría considerarse que las requisiciones de materiales no son un factor determinante en el volumen de compras, lo que podría generar niveles de inventario inadecuados con respecto a las necesidades de los usuarios.

Cuadro N° 9

8.- ¿Las Requisiciones se encuentran debidamente autorizadas?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	1	20%	1
NO	4	80%	4
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 8



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

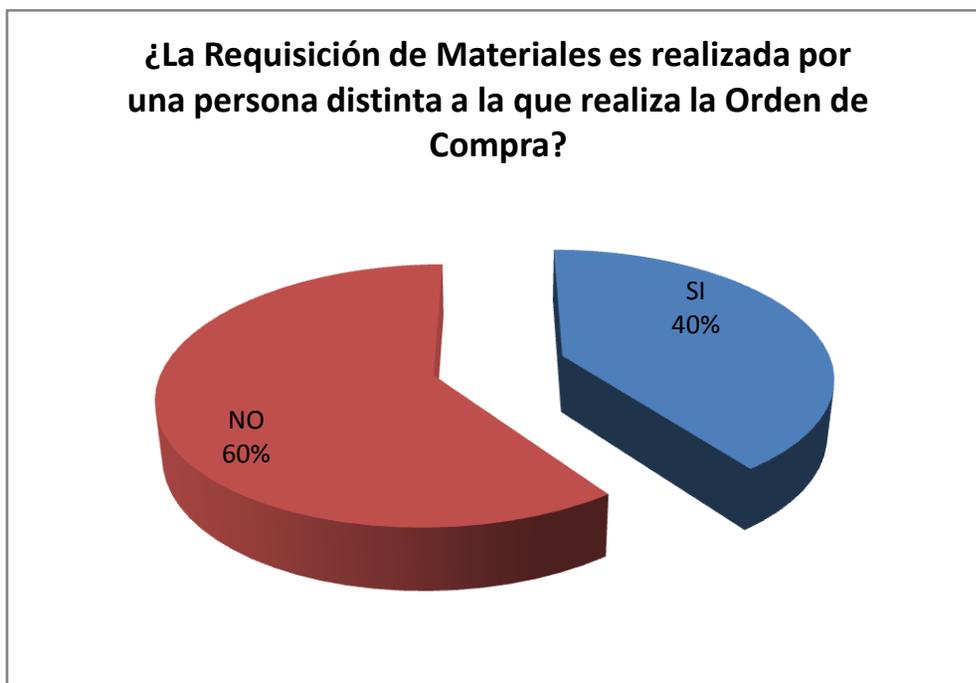
De acuerdo a lo expresado, el 80% de los encuestados afirma que las requisiciones no se encuentran debidamente autorizadas, o no se conoce la persona encargada de autorizarlas, generando requisiciones de materiales con cantidades no controladas.

Cuadro N° 10

9.- ¿La Requisición de Materiales es realizada por una persona distinta a la que realiza la Orden de Compra?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	2	40%	2
NO	3	60%	3
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 9



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

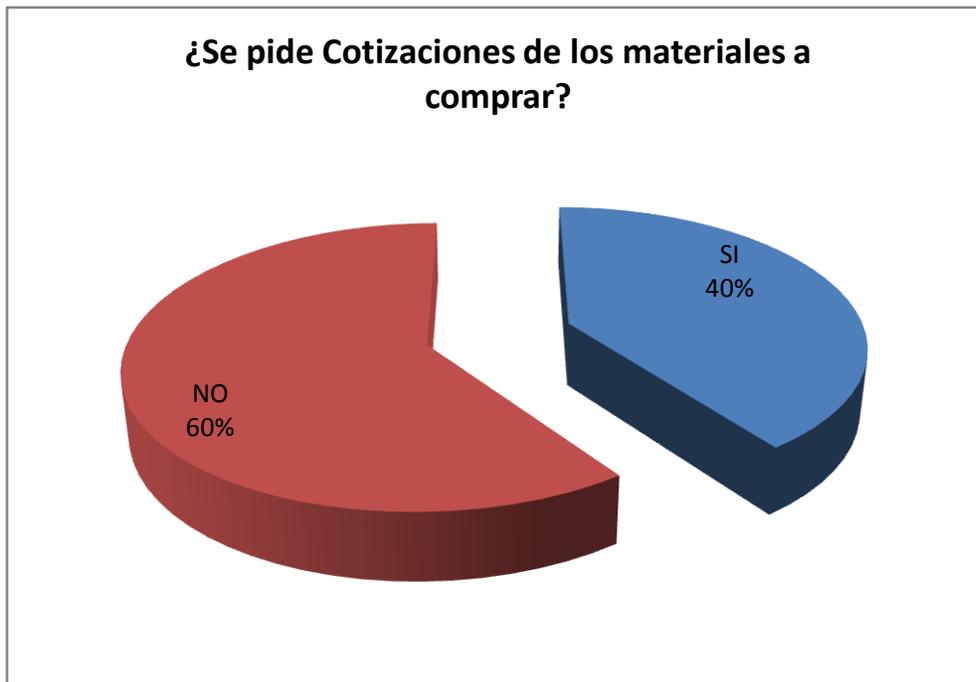
Partiendo de las respuestas de los encuestados, existe una segregación deficiente de funciones, ya que el 60% afirma que el personal que realiza la requisición de materiales no es distinto al que realiza la orden de compras, evidenciando una inadecuada segregación de funciones en la que una sola persona no debe realizar varias funciones de un mismo proceso.

Cuadro N° 11

10.- ¿Se pide Cotizaciones de los materiales a comprar?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	2	40%	2
NO	3	60%	3
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 10



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

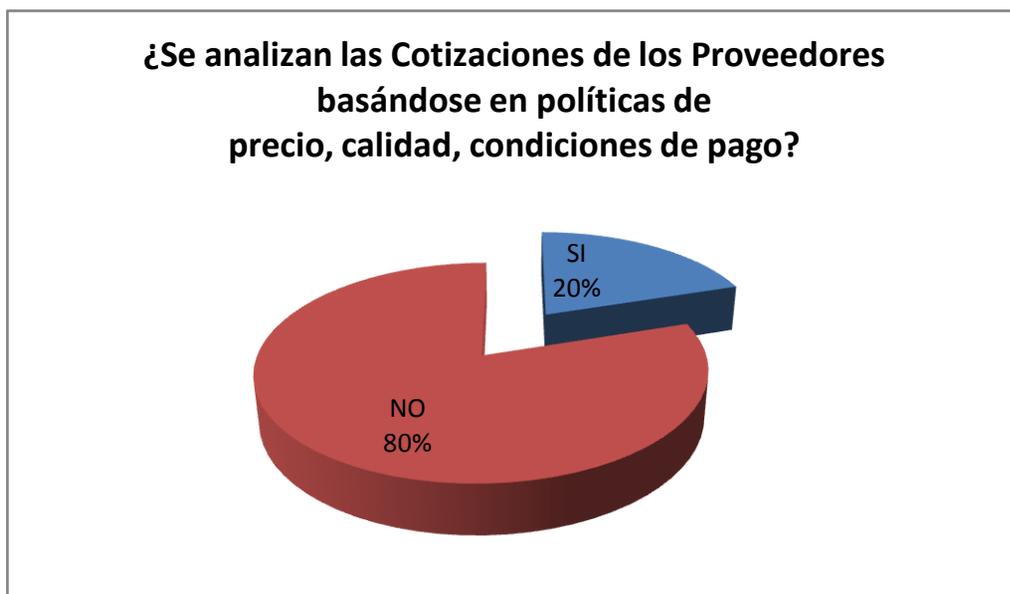
De acuerdo a lo expresado el 60% de los encuestados expresa que no se piden cotizaciones de los materiales a comprar, mientras que el 40% opina que si, por lo tanto se considera que la búsqueda de oferta de precios de los proveedores no es efectiva o no se toma en cuenta para realizar la compra, por lo que se corre con el riesgo que los precios propuestos no se ajusten a los precios del mercado.

Cuadro N° 12

11.- ¿Se analizan las Cotizaciones de los Proveedores basándose en políticas de precio, calidad, condiciones de pago?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	1	20%	1
NO	4	80%	4
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 11



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

Según lo expresado por los encuestados el 80% expresa que no se analizan las cotizaciones de los proveedores basándose en políticas de precio, calidad y condiciones de pago y el 20% opina que sí, por lo tanto partiendo de lo expresado y tomando en cuenta lo dicho anteriormente (Cuadro N°11), no se toman en cuenta las cotizaciones ni se estudia las ofertas de precios al momento de escoger a un proveedor para realizar la compra, pudiendo seleccionarse cotizaciones que no sean las más favorables para la empresa.

Cuadro N° 13

12.- ¿Se emiten Órdenes de Compra?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	0	0%	0
NO	5	100%	5
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 12



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

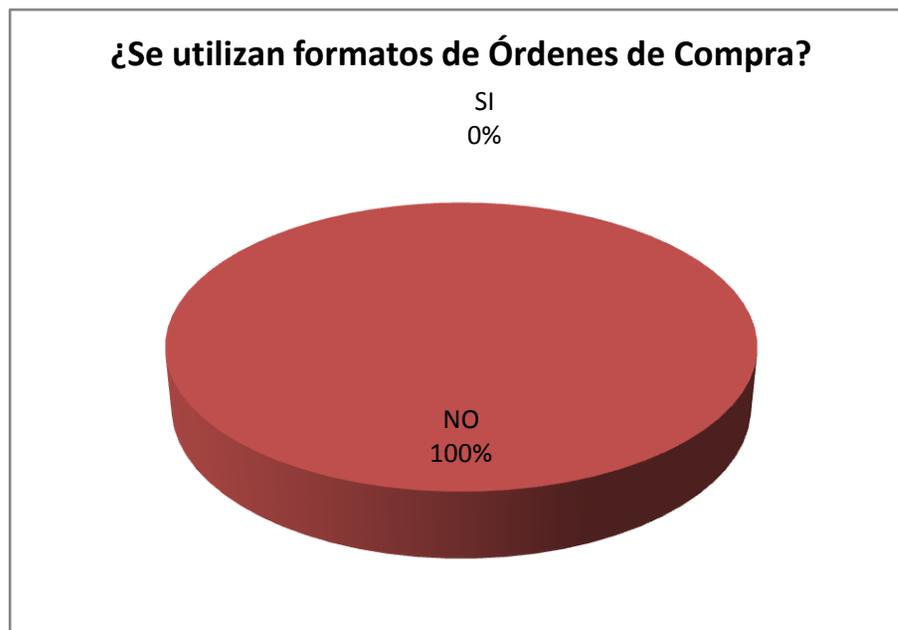
Partiendo de las respuestas de los encuestados, el 100% expresa que no se emiten órdenes de compra, por lo tanto puede afirmarse que no existe un documento formal que respalde la solicitud de materiales a los proveedores, indicando así que las compras se hacen de forma directa al proveedor, lo que limita la revisión de factores como, tipo de proveedor, cantidad de mercancía comprada y días de crédito.

Cuadro N° 14

13.- ¿Se utilizan formatos de Órdenes de Compra?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	0	0%	0
NO	5	100%	5
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 13



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

De acuerdo a lo expresado, el 100% de los encuestados afirman que no se utilizan formatos de órdenes de compra, lo que ratifica la información anteriormente suministrada (cuadro N°13) donde se testifica que no se emiten órdenes de compra, trayendo como consecuencia que las compras realizadas no estén soportadas por documentación formal, debidamente autorizadas y con las especificaciones de los productos solicitados.

Cuadro N° 15

14.- ¿Las Órdenes de Compra se encuentran pre numeradas?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	0	0%	0
NO	5	100%	5
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 14



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

La totalidad del personal encuestado, es decir el 100% afirma que las órdenes de compras no se encuentran prenumeradas. Tomando en cuenta la información suministrada anteriormente (Cuadro N° 13 y 14) Se deja claramente evidenciado que el control sobre las compras es deficiente, lo que dificulta el control sobre los costos, niveles de inventario, etc.

Cuadro N° 16

15.- ¿Se realizan todas las compras sobre la base de Órdenes de Compras?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	0	0%	0
NO	5	100%	5
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 15



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

Puede afirmarse que no se realizan todas las compras sobre la base de órdenes de compra según lo expresado por los encuestados y tomando en cuenta la información suministrada anteriormente en el (Cuadro N°14) en el que se afirma que no se emiten órdenes de compra queda evidenciado la falta de controles internos para la adquisición de mercancía trayendo como consecuencia costos elevados o innecesarios.

Cuadro N° 17

16.- ¿Dentro de las Políticas y Procedimientos se establece la(s) persona(s) responsable(s) de la autorización de la Orden de Compra?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	1	20%	1
NO	4	80%	4
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 16



Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

Análisis

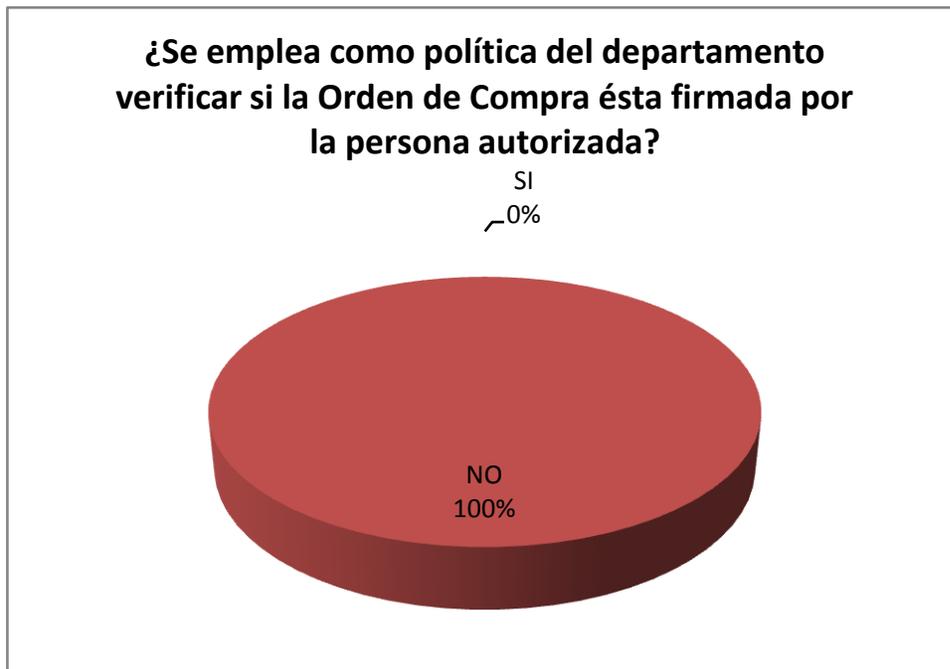
Partiendo de las respuestas de los encuestados el 80% expresa que dentro de las políticas y procedimientos no se establece la(s) persona(s) responsable(s) de la autorización de compra. Lo que trae como consecuencia que se emita ordenes de compras sin que exista un personal encargado de revisar y verificar que el pedido que se está realizando este acorde con el requerimiento de ese período.

Cuadro N° 18

17.- ¿Se emplea como política del departamento verificar si la Orden de Compra ésta firmada por la persona autorizada?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	0	0%	0
NO	5	100%	5
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 17



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

El 100% de los encuestados afirman que no se emplea como política del departamento verificar si la orden de compra ésta firmada por la persona autorizada, evidenciando las debilidades del ambiente de control y trayendo como consecuencia posibles desviaciones.

Cuadro N° 19

18.- ¿Se verifica la Orden de Compra con la Cotización recibida del proveedor?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	0	0%	0
NO	5	100%	5
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 18



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

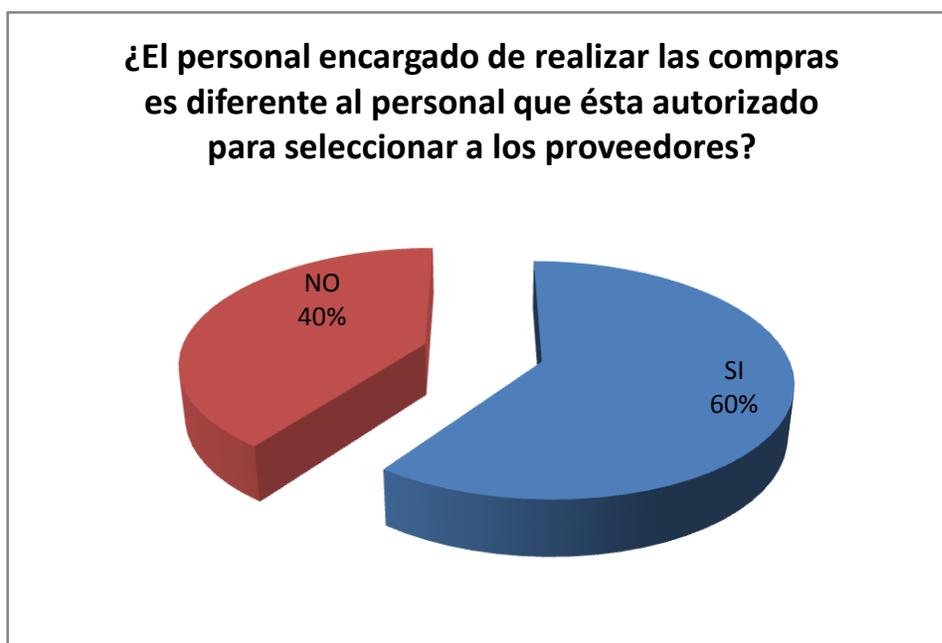
Puede afirmarse que no se verifica la orden de compra con la cotización recibida del proveedor, según lo expresa el 100% de los encuestados. Al no realizar este cotejo cabe la posibilidad de cambios de precios, condición de pago o características del producto, incrementando así los costos o comprometiéndose la calidad del producto final.

Cuadro N° 20

19.- ¿El personal encargado de realizar las compras es diferente al personal que ésta autorizado para seleccionar a los proveedores?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	3	60%	3
NO	2	40%	2
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 19



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

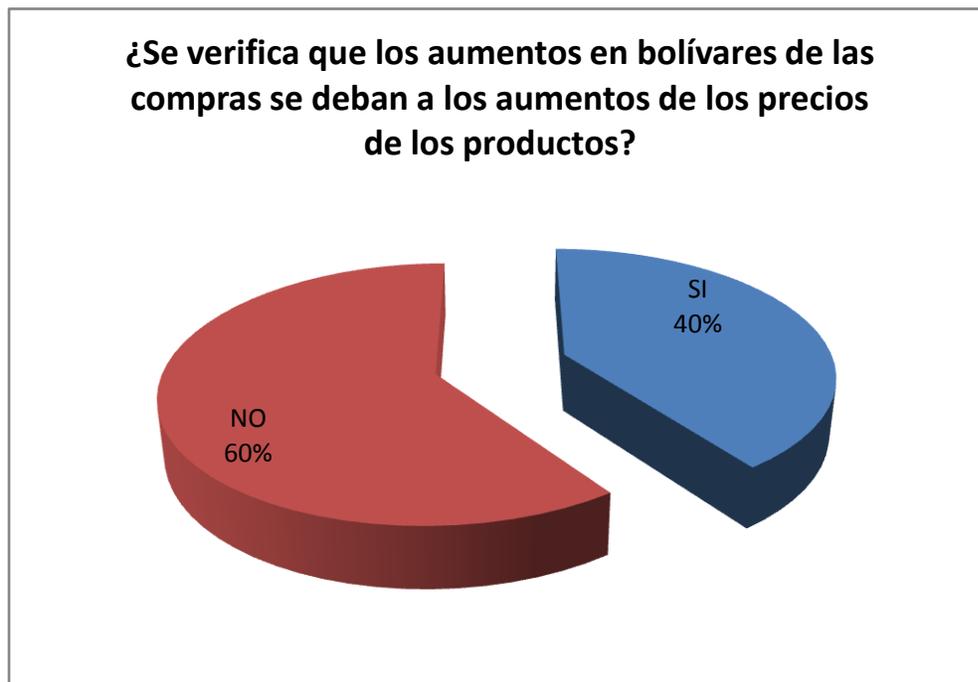
De acuerdo a lo expresado el 60% de los encuestados indica que el personal encargado de realizar las compras es diferente al personal que está autorizado para seleccionar a los proveedores, mientras que un 40% expresa que el personal no es diferente, lo que traería como consecuencia que no exista una adecuada segregación de funciones.

Cuadro N° 21

20.- ¿Se verifica que los aumentos en bolívares de las compras se deban a los aumentos de los precios de los productos?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	2	40%	2
NO	3	60%	3
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 20



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

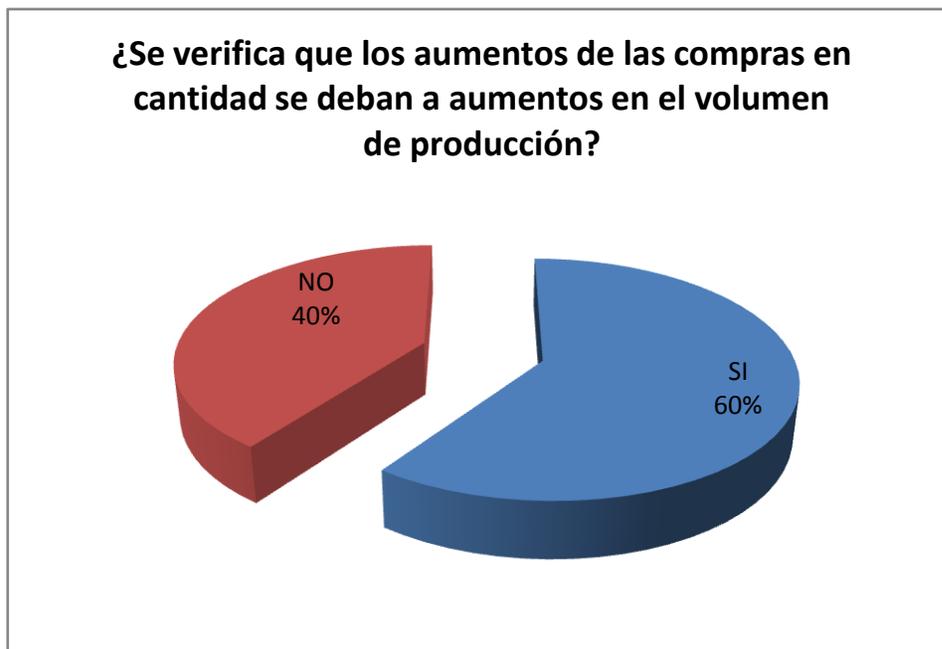
Según lo expresado por los encuestados el 60% afirma que no se verifica que la causa de los aumentos en bolívares en las compras se deban a los aumentos de precios de los productos, mientras que un 40% indica que sí. Lo que evidencia que el ambiente de control no es efectivo, ocasionando incremento en los costos, ya sea por aumento de precio o por adquisición elevada de mercancía.

Cuadro N° 22

21.- ¿Se verifica que los aumentos de las compras en cantidad se deban a aumentos en el volumen de producción?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	3	60%	3
NO	2	40%	2
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 21



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

De acuerdo a lo expresado por los encuestados, el 60% afirma que se verifica que los aumentos de las compras en cantidad se deban a aumentos en el volumen de producción, manteniendo control sobre los costos y niveles de inventario. Mientras que un 40% expresa que no es así, pudiendo esto ocasionar niveles inadecuados de inventario.

Cuadro N° 23

22.- ¿Se notifica inmediatamente al departamento de contabilidad sobre las mercancías devueltas a los proveedores?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	4	80%	4
NO	1	20%	1
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 22



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

Según lo expresado por los encuestados, la comunicación en lo referente a la devolución de mercancía, es efectiva y se realiza de manera oportuna, ocasionando que se mantengan niveles de inventarios ajustados a la realidad.

Cuadro N° 24

23.- ¿Se utilizan formatos de Nota de Recepción de mercancía?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)2
SI	0	0%	0
NO	5	100%	5
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 23



Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

Análisis

Se puede afirmar que no se utilizan formatos de nota de recepción de mercancía, de acuerdo a lo expresado por los encuestados. Lo que trae como consecuencia que no se respalde la información de la mercancía que se ingresa al almacén y deje en evidencia la falta de actividades de control efectivas.

Cuadro N° 25

24.- ¿Se verifica que la Orden de Compra tenga concordancia con la Nota de Recepción de Mercancía?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	0	0%	0
NO	5	100%	5
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 24



Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

Análisis

Según lo expresado por la totalidad de los encuestados y tomando en cuenta la información suministrada anteriormente (cuadro N°24) en la que se expresa que no se emite nota de recepción, se deja en evidencia la ausencia de controles que garanticen que la mercancía es recibida según las condiciones del pedido.

Cuadro N° 26

25.- ¿Se verifica La Nota de Recepción de Mercancía con la Factura recibida?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	0	0%	0
NO	5	100%	5
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 25



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

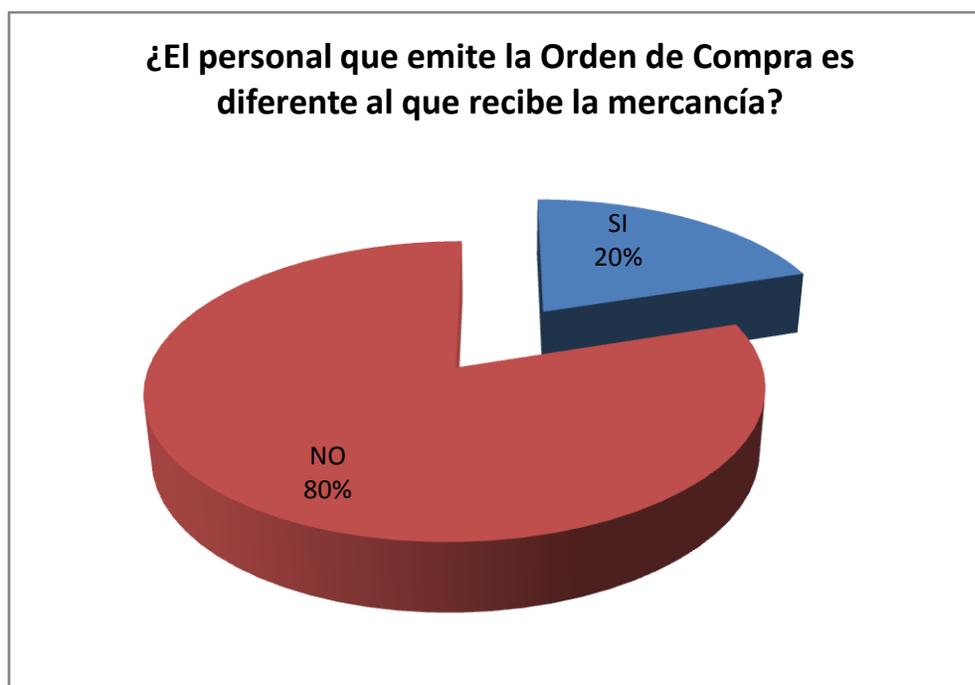
De acuerdo a lo expresado por los encuestados no se verifica que la mercancía recibida está debidamente facturada, trayendo como consecuencia que se cancele mercancía que realmente no está siendo recibida por el área de almacén, incrementando así los costos.

Cuadro N° 27

26.- ¿El personal que emite la Orden de Compra es diferente al que recibe la mercancía?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	1	20%	1
NO	4	80%	4
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 26



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

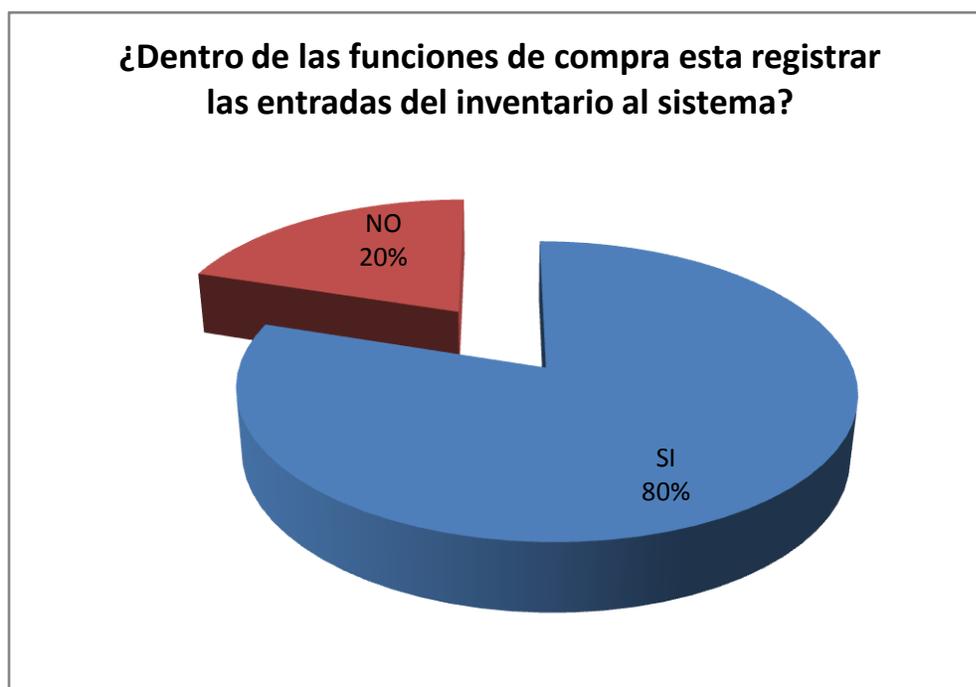
Partiendo de la respuesta de los encuestados queda en evidencia la debilidad de las actividades de control en la segregación de funciones, dando espacio para posibles desviaciones, ya que el personal que emite las compras es el mismo que recibe la mercancía.

Cuadro N° 28

27.- ¿Dentro de las funciones de compra esta registrar las entradas del inventario al sistema?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	4	80%	4
NO	1	20%	1
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 27



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

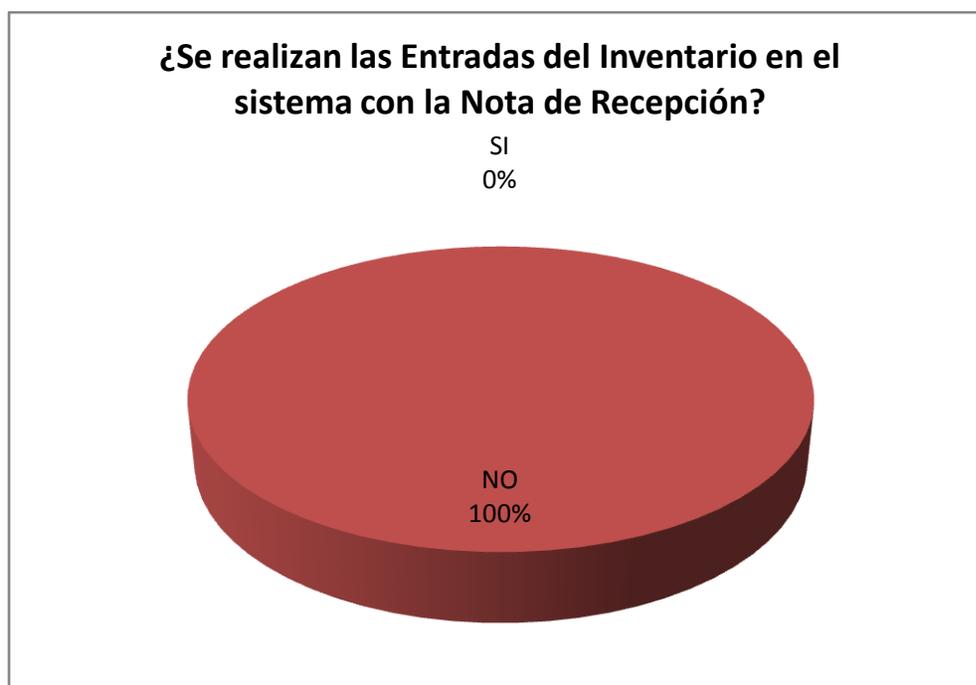
Según lo expresado por los encuestados el 80% indica que dentro de las funciones de compra está registrar las entradas del inventario al sistema, lo que permite mantenerlo actualizado al momento de verificar la cantidad de mercancía existente.

Cuadro N° 29

28.- ¿Se realizan las Entradas del Inventario en el sistema con la Nota de Recepción?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	0	0%	0
NO	5	100%	5
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 28



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

Partiendo de las respuestas de los encuestados, la entrada al sistema se realiza con la factura recibida del proveedor y al no cotejarla con la nota de recepción es probable que existan diferencias entre la mercancía que se está registrando en el inventario y la que está entrando al almacén, lo que ocasionaría saldos de inventario no ajustados a la realidad.

Cuadro N° 30

29.- ¿Se realizan Órdenes de Servicio?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	0	0%	0
NO	5	100%	5
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 29



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

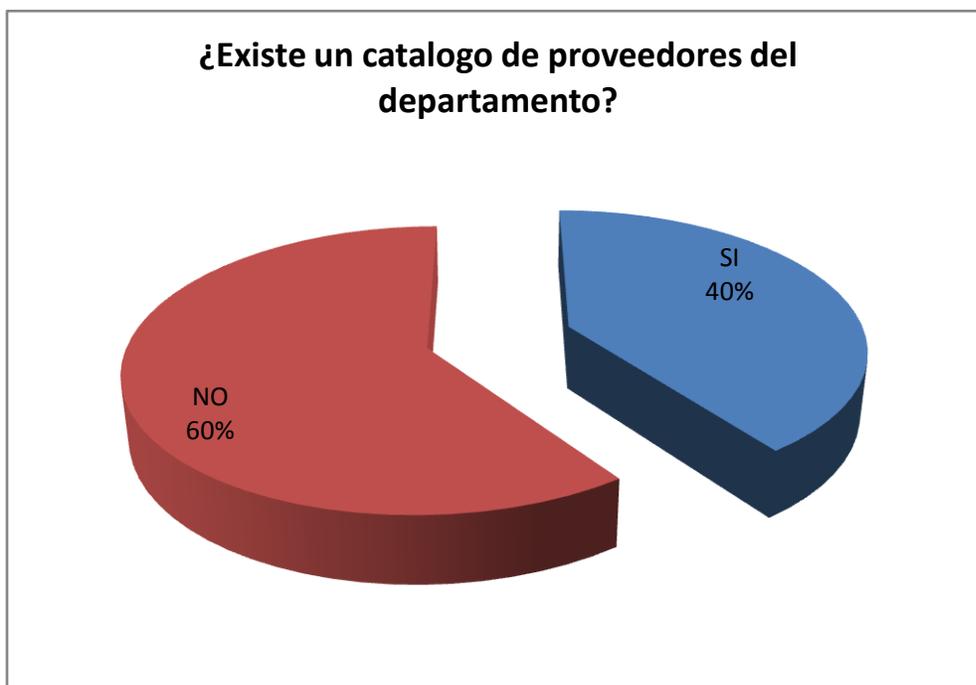
Al no realizar órdenes de servicio se corre con el riesgo que al momento de prestar un servicio los productos con los que se cuenta en el inventario no sean suficientes, ocasionando descontento en el cliente.

Cuadro N° 31

30.- ¿Existe un catalogo de proveedores del departamento?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	2	40%	2
NO	3	60%	3
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 30



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

Según lo expresado por los encuestados, en el departamento no se existe o no se encuentra actualizado el catálogo de proveedores, lo que trae como consecuencia que no se tome en cuenta las ofertas en precios y productos al momento de realizar las compras.

Cuadro N° 32

31.- ¿Se realizan Presupuestos de Compra?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	1	20%	1
NO	4	80%	4
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 31



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

Según lo expresado por los encuestados en el departamento no se realizan presupuesto de compras, lo que ocasiona que no se prevea los costos que se van a causar ni los productos que van a ser necesarios para prestar los servicios.

Cuadro N° 33

32.- ¿Se comparan las compras reales con las compras presupuestadas?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	0	0%	0
NO	5	100%	5
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 32



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

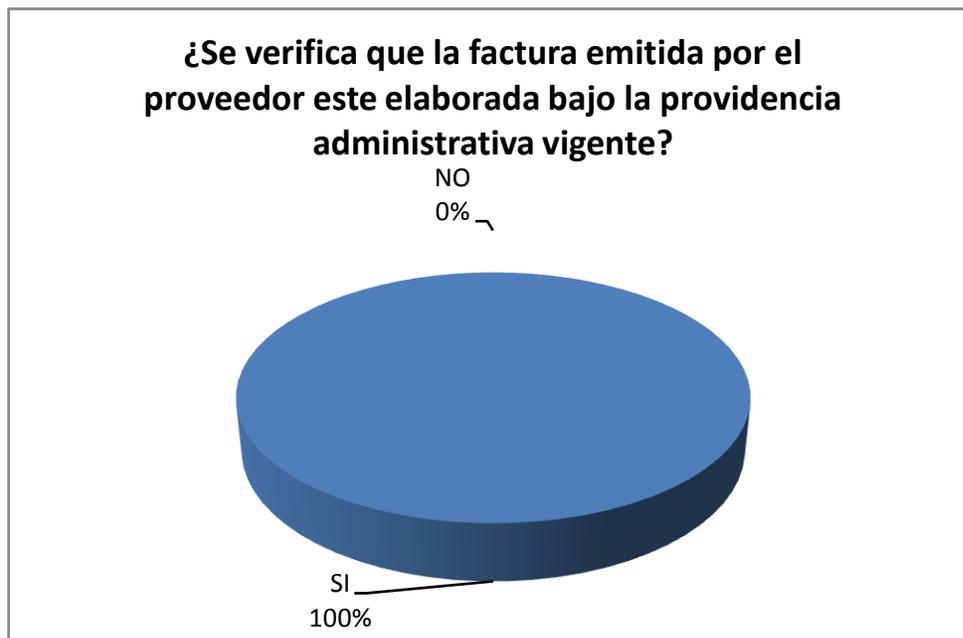
Según las respuestas de los encuestados y tomando en cuenta la información suministrada anteriormente (Cuadro N° 33) en la que se indica que no se realizan presupuestos de compras, se evidencia deficiencia en el ambiente de control al no realizar proyecciones que harían más eficientes las actividades del departamento.

Cuadro N° 34

33.- ¿Se verifica que la factura emitida por el proveedor este elaborada bajo la providencia administrativa vigente?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	5	100%	5
NO	0	0%	0
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 33



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

Se verifica que la factura emitida por el proveedor este elaborada bajo la providencia administrativa vigente, lo que demuestra que el control interno es efectivo mediante el monitoreo continuo de estas.

Cuadro N° 35

34.- ¿Se realizan reportes mensuales de las compras realizadas por el departamento?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	5	100%	5
NO	0	0%	0
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 34



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

La comunicación se hace efectiva al emitir reportes de las compras realizadas, permitiendo así la supervisión y monitoreo de dichas actividades.

Cuadro N° 36

35.- ¿Se analizan las compras del departamento de un mes con respecto a otro?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	5	100%	5
NO	0	0%	0
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 35



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

Se puede observar, partiendo de las respuestas de los encuestados que se analizan las compras del departamento de un período con respecto a otro, pudiendo identificar variaciones en volumen de compras y precios.

Cuadro N° 37

36.- ¿Se realizan reuniones donde se planteen los aspectos para mejorar el departamento?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	2	40%	2
NO	3	60%	3
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 36



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

Se deja en evidencia las debilidades de comunicación e información, al no realizar reuniones frecuentes que les permitan a los empleados exponer las fallas encontradas y las posibles soluciones.

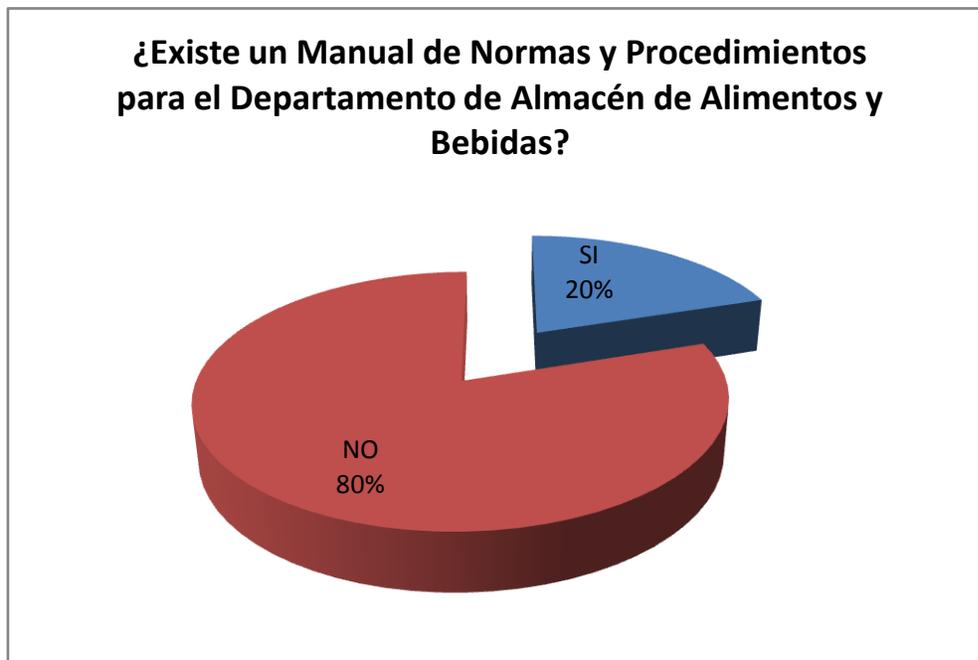
Gerencia y Área de Almacén

Cuadro N° 38

1.- ¿Existe un Manual de Normas y Procedimientos para el Departamento de Almacén de Alimentos y Bebidas?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	1	20%	1
NO	4	80%	4
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 37



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

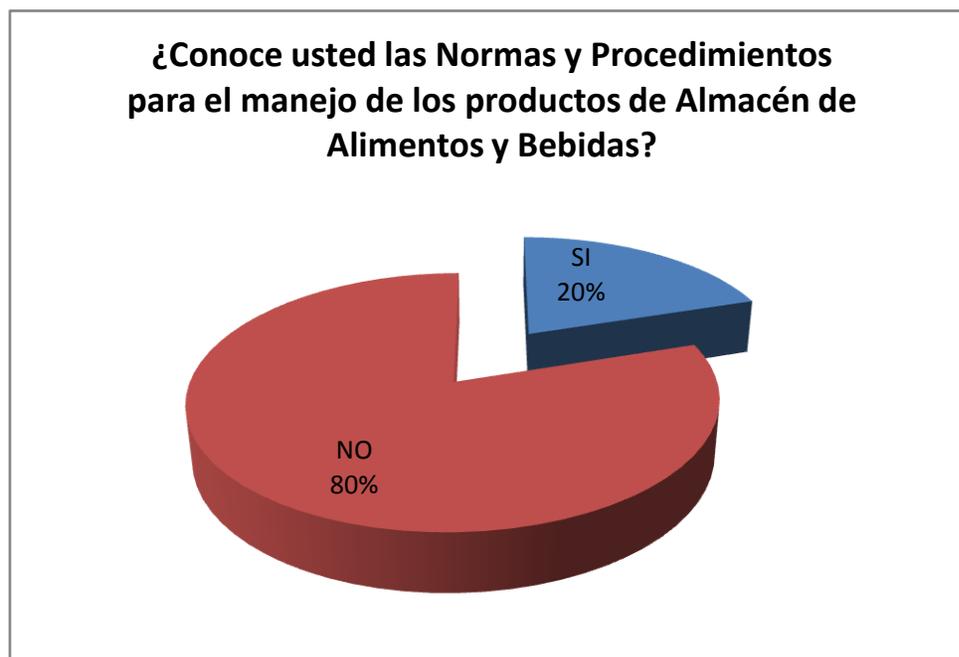
Partiendo de la información suministrada por los encuestados, no se cuenta con un manual de normas y procedimientos del departamento o no es conocido por la totalidad de los empleados, lo que deja en evidencia debilidades en el proceso de información y comunicación.

Cuadro N° 39

2.- ¿Conoce usted las Normas y Procedimientos para el manejo de los productos de Almacén de Alimentos y Bebidas?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	1	20%	1
NO	4	80%	4
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 38



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

De acuerdo a lo expresado por los encuestados no poseen la información necesaria sobre los procedimientos estándar utilizados en el área en la que laboran, pudiendo así existir diversidad de procedimientos a la hora de ejecutar el manejo de los productos sin un criterio predeterminado.

Cuadro N° 40

3.- ¿Se entrega por escrito al personal del Departamento de Almacén de Alimentos y Bebidas las Normas y Procedimientos a seguir?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	0	0%	0
NO	5	100%	5
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 39



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

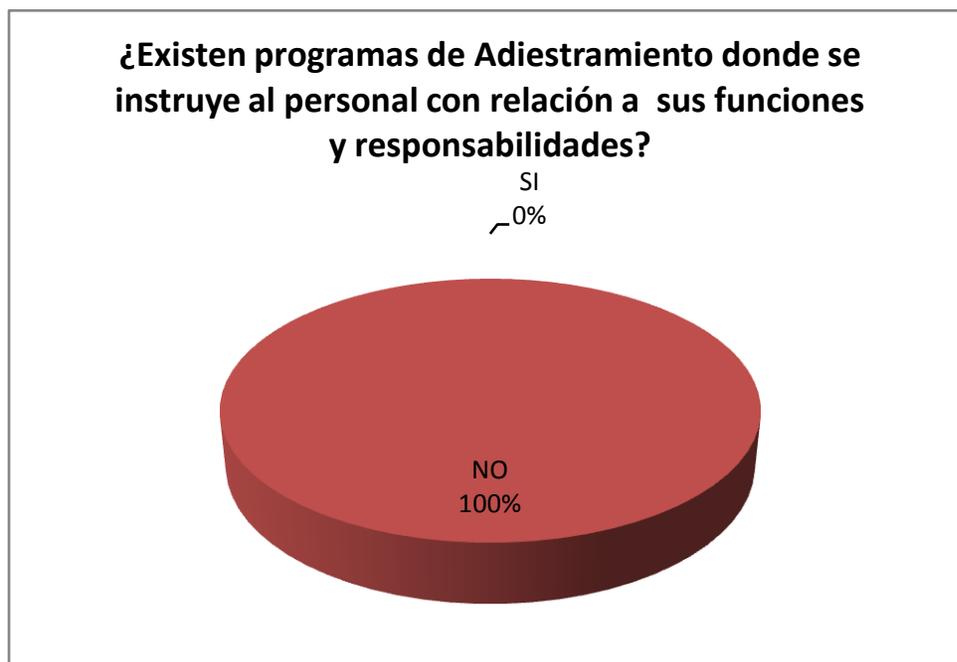
Puede afirmarse que no se entrega por escrito al personal del departamento de almacén de alimentos y bebidas las normas y procedimientos a seguir, lo que evidencia debilidades en el proceso de información y comunicación.

Cuadro N° 41

4.- ¿Existen programas de Adiestramiento donde se instruye al personal con relación a sus funciones y responsabilidades?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	0	0%	0
NO	5	100%	5
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 40



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

De acuerdo a lo expresado por los encuestados no se le brinda adiestramiento al personal de la empresa sobre sus funciones lo que genera factores de riesgo internos que pueden influir en el logro de objetivos.

Cuadro N° 42

5.- ¿Existe un personal asignado como responsable o custodio quien rendirá cuentas del Almacén de Alimentos y Bebidas?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	2	40%	2
NO	3	60%	3
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 41



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

Según lo expresan los encuestados, no existe personal asignado como responsable que rinda cuentas sobre las actividades llevadas a cabo en el almacén, lo que evidencia debilidad en el ambiente de control.

Cuadro N° 43

6.- ¿Existe un personal asignado como responsable o custodio quien rendirá cuentas del almacén para los casos de emergencia o imprevistos de mercancía para los eventos?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	1	20%	1
NO	4	80%	4
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 42



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

Se evidencia según las repuestas de los encuestados que existe debilidades en el ambiente de control, segregación de funciones, pues no se establece responsables sobre los eventos imprevistos sobre la mercancía destinada a satisfacer las necesidades de los clientes.

Cuadro N° 44

7.- ¿Sólo el personal de la empresa que está debidamente autorizado ingresa al almacén?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	1	20%	1
NO	4	80%	4
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 43



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

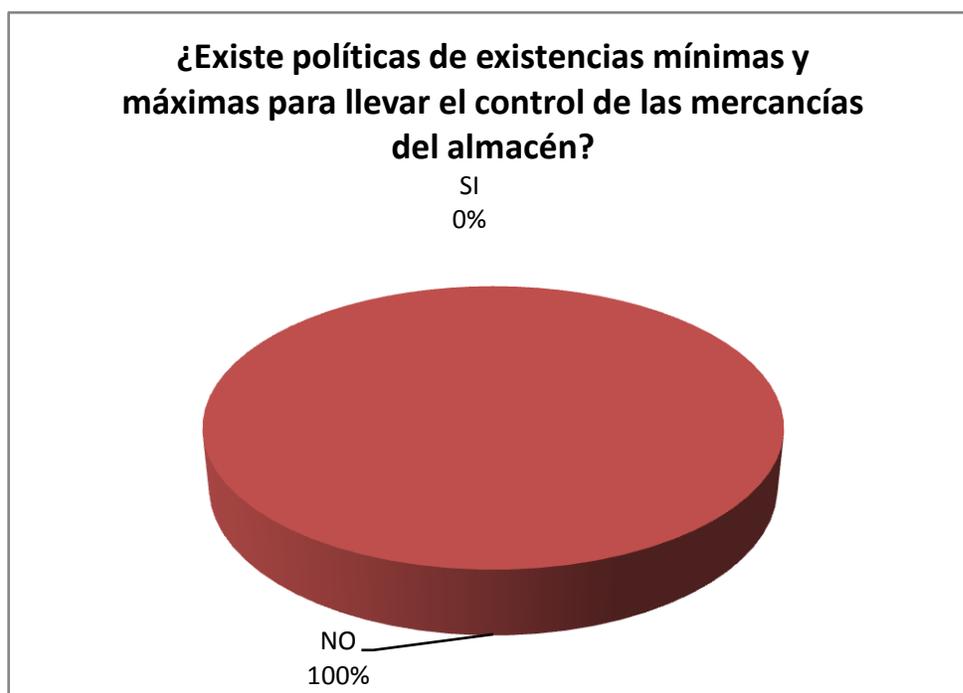
Según las respuestas de los encuestados no existe un ambiente de control que garantice la debida custodia de los productos que se encuentran en el almacén, ya que no todo el personal que ingresa al almacén está debidamente autorizado.

Cuadro N° 45

8.- ¿Existe políticas de existencias mínimas y máximas para llevar el control de las mercancías del almacén?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	0	0%	0
NO	5	100%	5
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 44



Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

Análisis

Puede afirmarse que no existen políticas de existencias mínimas y máximas para llevar el control de las mercancías del almacén, lo que trae como consecuencia niveles exagerados o deficientes de inventario, pues no se toma en consideración los servicios que van a ser prestados para la compra de los productos.

Cuadro N° 46

9.- ¿Se basan las solicitudes de materiales analizando las existencias mínimas y máximas del almacén?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	0	0%	0
NO	5	100%	5
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 45



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

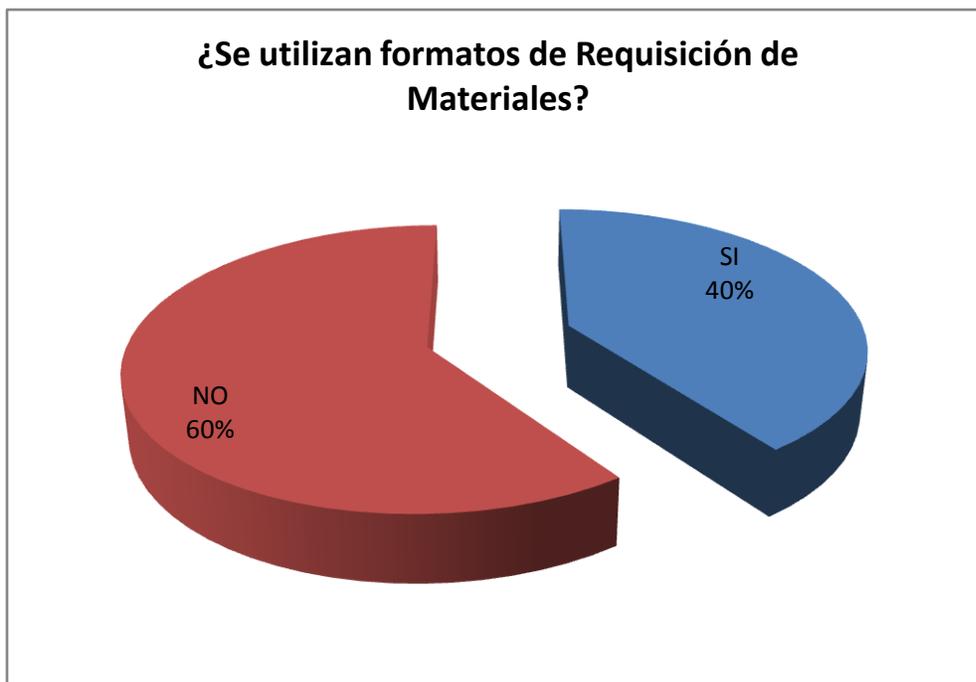
Partiendo de las respuestas de los encuestados y tomando en consideración la información suministrada anteriormente (Cuadro N° 45) en la que se afirma que no existen niveles máximos ni mínimos de inventario, tampoco se toma esto en consideración al momento de realizar las solicitudes, lo que causa en algunas ocasiones que sea escaso o en el caso contrario que se deteriore.

Cuadro N° 47

10.- ¿Se utilizan formatos de Requisición de Materiales?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	2	40%	2
NO	3	60%	3
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 46



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

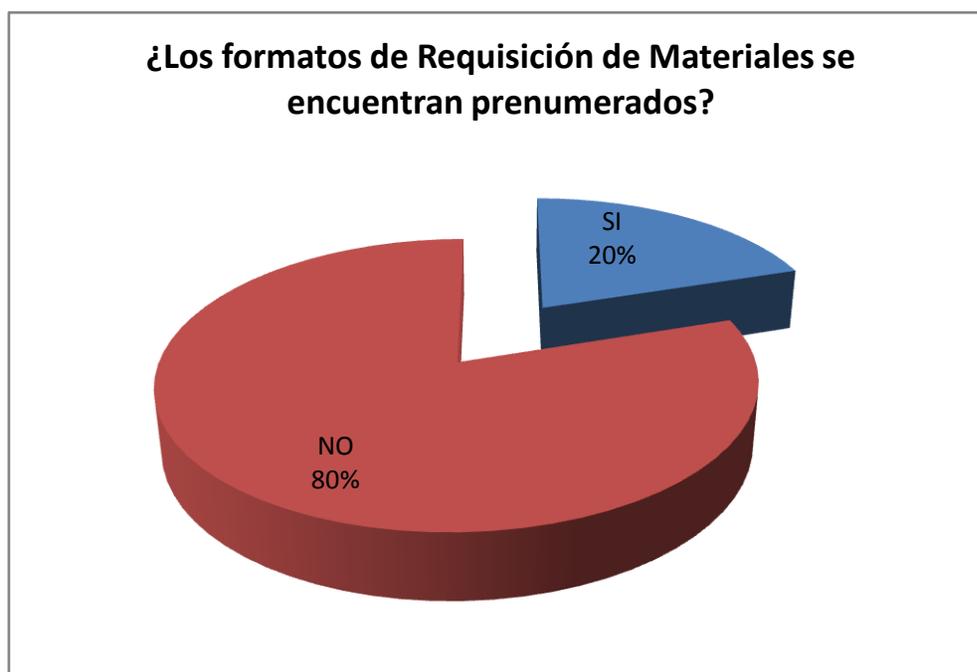
Algunos de los encuestados afirman que se utilizan formatos de requisición de materiales, mientras que la mayor parte indica que no, lo evidencia fallas en el ambiente de control por falta de documentos formales que respalden las operaciones.

Cuadro N° 48

11.- ¿Los formatos de Requisición de Materiales se encuentran prenumerados?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	1	20%	1
NO	4	80%	4
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 47



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

De acuerdo a lo expresado existen fallas de control interno al no contar con documentación prenumerada que ayudaría a mantener un seguimiento sobre las requisiciones de materiales realizadas por los subdepartamentos.

Cuadro N° 49

12.- ¿Dentro de las Políticas y Procedimientos se establece la(s) persona(s) responsable(s) de la autorización de la Requisición de Materiales?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	1	20%	1
NO	4	80%	4
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 48



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

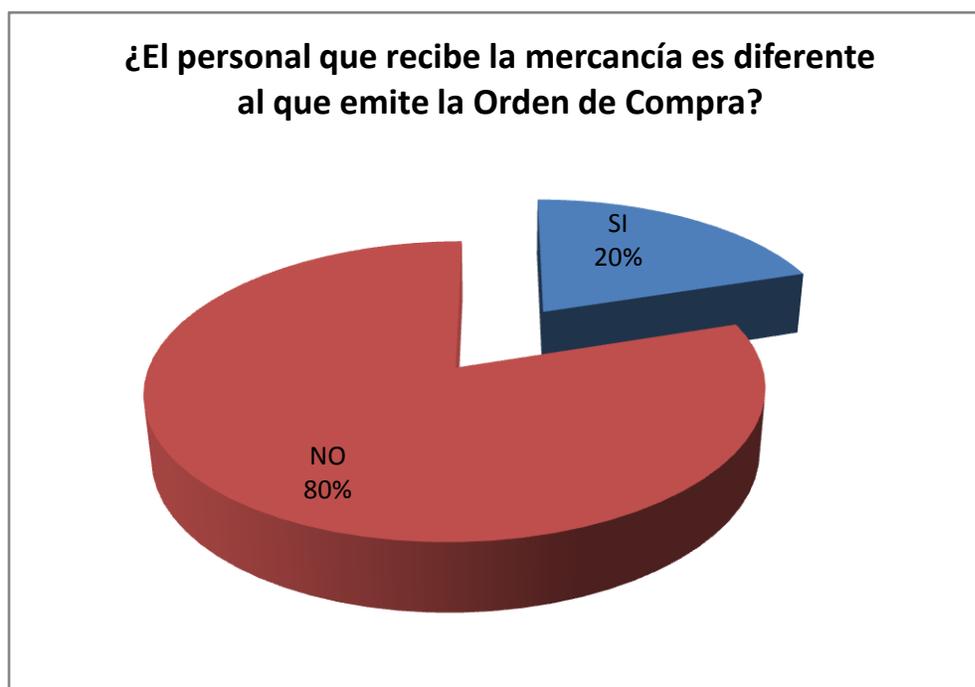
Partiendo de las respuestas de los encuestados se observa que no existe un personal encargado de autorizar la requisición de materiales lo que demuestra fallas en la segregación de funciones.

Cuadro N° 50

13.- ¿El personal que recibe la mercancía es diferente al que emite la Orden de Compra?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	1	20%	1
NO	4	80%	4
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 49



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

El 80% de los encuestados opina que el personal que recibe la mercancía no es diferente al que emite la orden de compra, por lo tanto existen debilidades en el control interno, ya que no existe una adecuada segregación de funciones.

Cuadro N° 51

14.- ¿Se utilizan formatos de Nota de Recepción de mercancía?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	0	0%	0
NO	5	100%	5
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 50



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

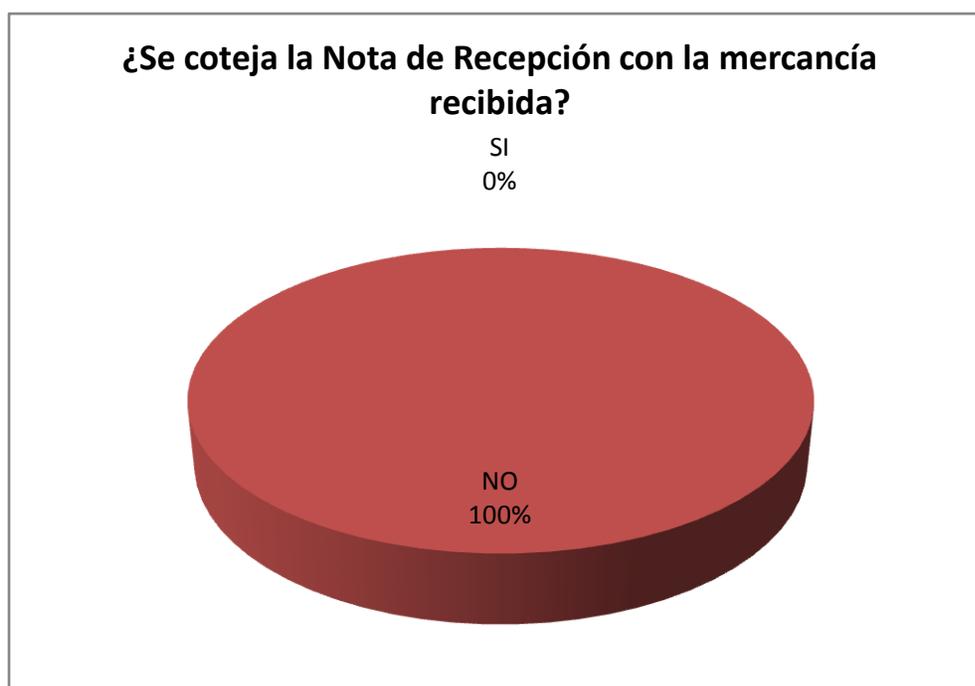
Partiendo de los resultados obtenidos, los encuestados afirman que no emiten formatos de nota de recepción, lo que no permite que se respalde a través de documentos formales la mercancía que da ingreso al almacén.

Cuadro N° 52

15.- ¿Se coteja la Nota de Recepción con la mercancía recibida?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	0	0%	0
NO	5	100%	5
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 51



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

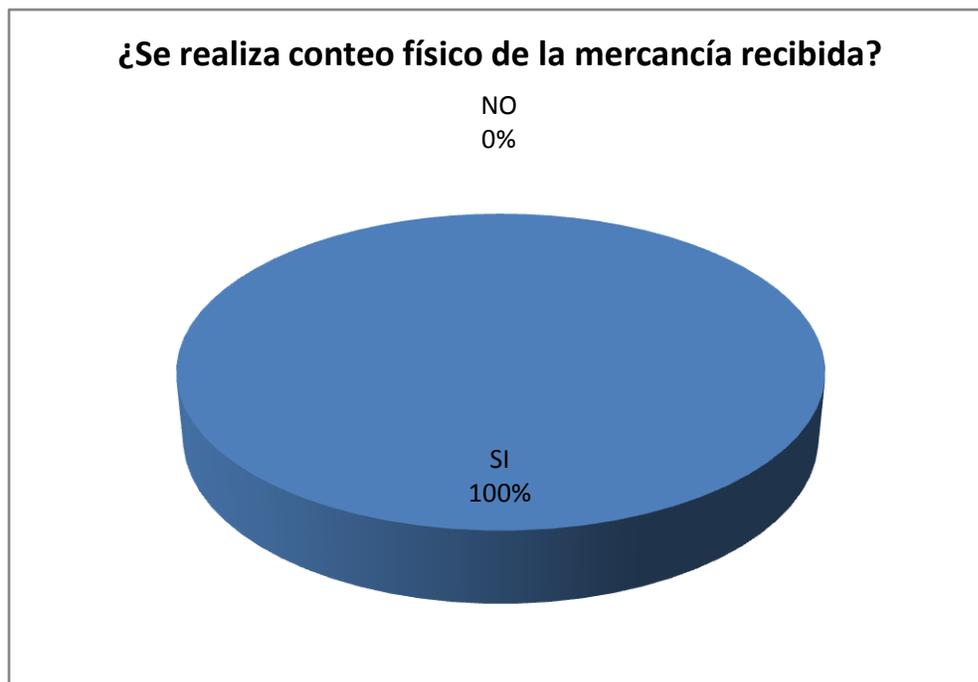
Según lo expresado por los encuestados no se coteja la nota de recepción con la mercancía recibida y tomando en cuenta la información suministrada anteriormente (Cuadro N° 51) en la que se afirma que no se utilizan dichos formatos, se hace imposible que el área de almacén puede respaldar la información sobre los productos que ingresan.

Cuadro N° 53

16.- ¿Se realiza conteo físico de la mercancía recibida?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	5	100%	5
NO	0	0%	0
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 52



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

Puede afirmarse que en el área de almacén se realiza conteo físico de la mercancía recibida, lo que permite que se cumpla con las actividades de control interno.

Cuadro N° 54

17.- ¿Se pesa la mercancía recibida?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	4	80%	4
NO	1	20%	1
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 53



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

Según lo expresa los encuestados, la mercancía es pesada y revisada a fin de cumplir son las actividades de control interno, lo que le permite verificar la cantidad de mercancía que va a ingresar al almacén.

Cuadro N° 55

18.- ¿Se verifica la fecha de vencimiento de los productos al recibir la mercancía?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	3	60%	3
NO	2	40%	2
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 54



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

Partiendo de las respuestas obtenidas por los encuestados, se puede concluir que, en alguno de los casos, se verifica que los productos no estén vencidos, lo que indica que el ambiente de control en este aspecto se cumple.

Cuadro N° 56

19.- ¿La mercancía que ingresa al almacén tiene un orden y un control de almacenamiento?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	3	60%	3
NO	2	40%	2
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 55



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

De acuerdo a los encuestados, algunas veces la mercancía que ingresa al almacén tiene un orden de almacenamiento, lo que indica que medianamente se mantiene el ambiente de control en el almacén, en lo referente al orden de la mercancía.

Cuadro N° 57

20.- ¿Dentro de las Políticas y Procedimientos se establece la(s) persona(s) responsable(s) de la autorización de las Salidas de Almacén?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	1	20%	1
NO	4	80%	4
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 56



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

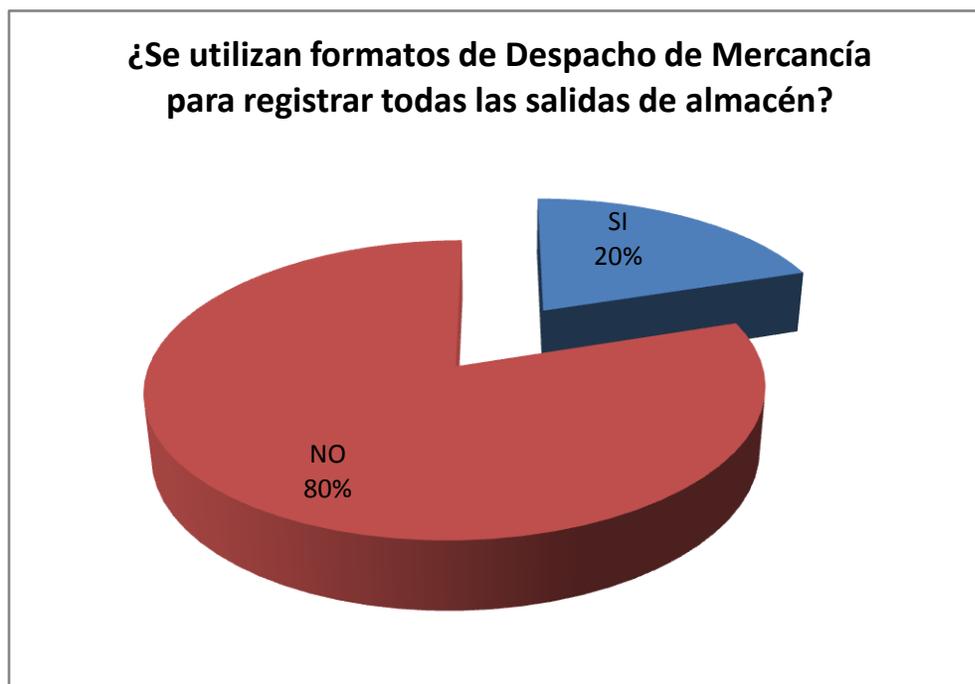
De acuerdo a lo expresado el control sobre las salidas del almacén es deficiente, ya que no se cuenta con un personal responsable de la autorización lo que evidencia una inefectiva segregación de funciones.

Cuadro N° 58

21.- ¿Se utilizan formatos de Despacho de Mercancía para registrar todas las salidas de almacén?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	1	20%	1
NO	4	80%	4
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 57



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

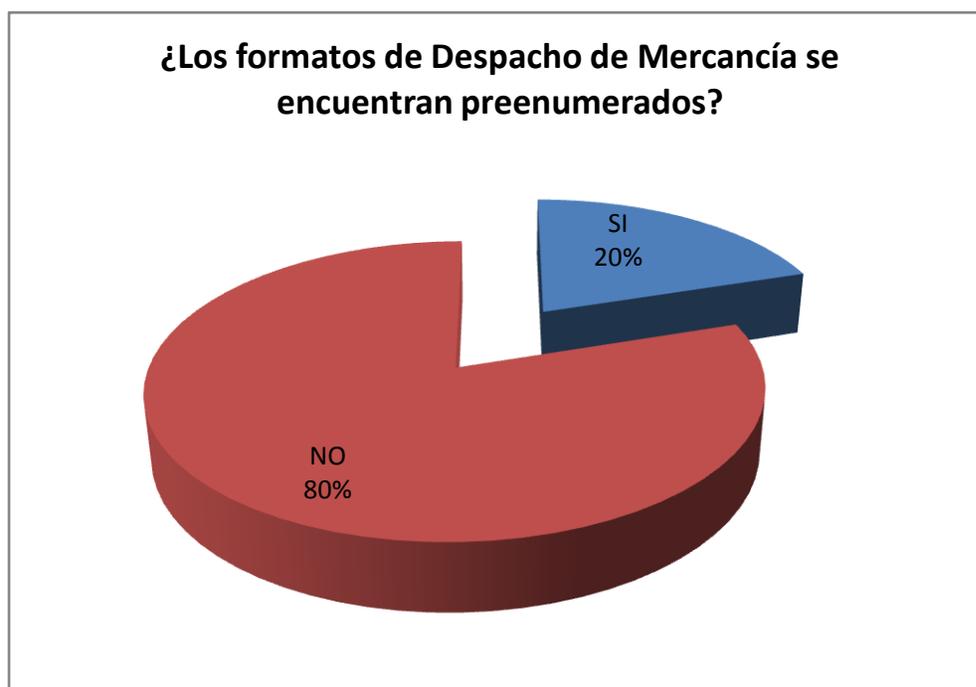
Partiendo de las respuestas de los encuestados y tomando en cuenta la información suministrada anteriormente (Cuadro N°57) es inexistente el control sobre la mercancía que sale del almacén, originando discrepancias en el inventario real y teórico y generando pérdidas monetarias.

Cuadro N° 59

22.- ¿Los formatos de Despacho de Mercancía se encuentran preenumerados?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	1	20%	1
NO	4	80%	4
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 58



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

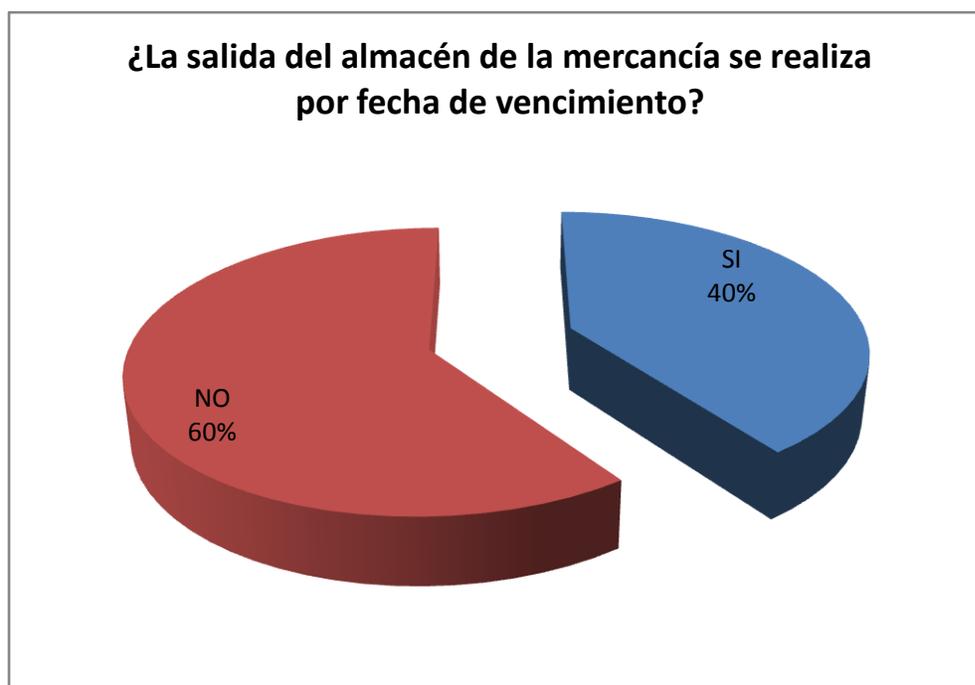
De acuerdo a lo expresado por los encuestados no se cuenta con documentos formales que respalden las operaciones de despacho de mercancía, indicando así deficiencias en las actividades de control.

Cuadro N° 60

23.- ¿La salida del almacén de la mercancía se realiza por fecha de vencimiento?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	2	40%	2
NO	3	60%	3
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 59



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

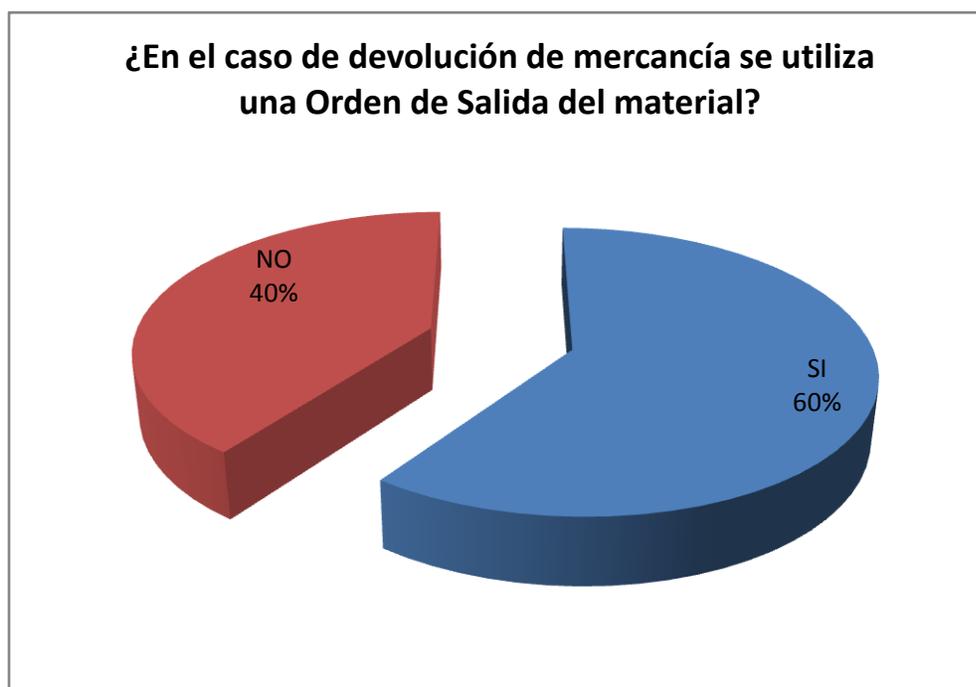
Según lo expresado por los encuestados la salida del inventario no se realiza por fecha de vencimiento, lo que ocasiona que exista mercancía que permanece por periodos largos de tiempo en el almacén, deteriorándose y causando pérdidas económicas.

Cuadro N° 61

24.- ¿En el caso de devolución de mercancía se utiliza una Orden de Salida del material?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	3	60%	3
NO	2	40%	2
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 60



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

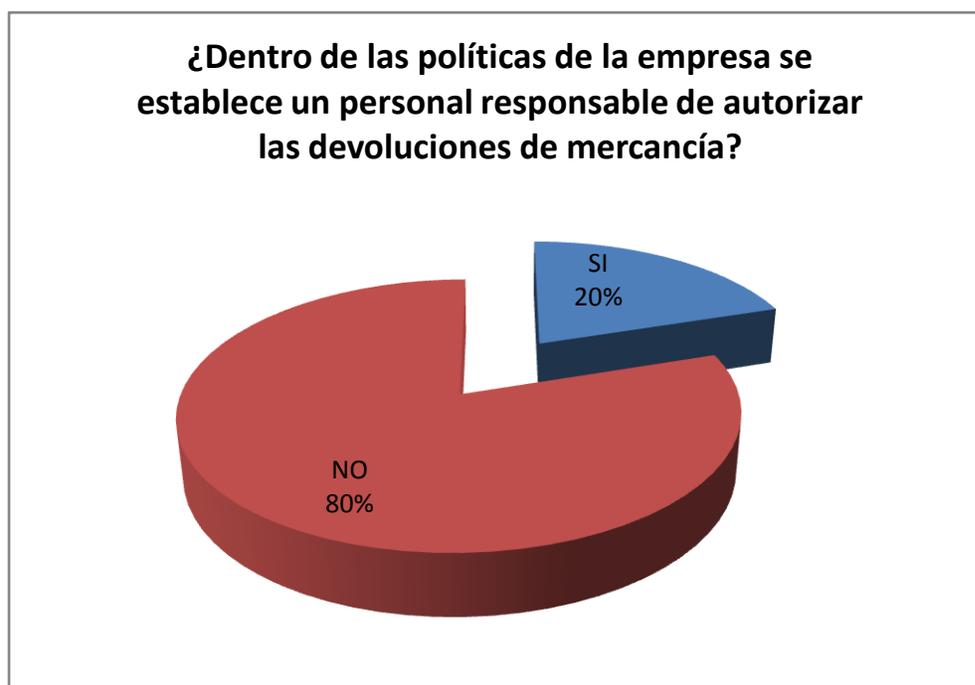
De acuerdo a lo expresado existen actividades de control efectivas en el área de almacén, al utilizar orden de salida en el caso de devolución de mercancía, lo que permite que se respalde la salida del material del almacén, manteniendo así las actividades de control.

Cuadro N° 62

25.- ¿Dentro de las políticas de la empresa se establece un personal responsable de autorizar las devoluciones de mercancía?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	1	20%	1
NO	4	80%	4
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 61



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

Según lo expresado por los encuestados dentro de las políticas de la empresa no se establece un personal responsable de autorizar las devoluciones de mercancía, lo que indica debilidad en el control interno al no poseer una adecuada segregación de funciones.

Cuadro N° 63

26.- ¿Se registran las salidas por Despacho de Mercancía del almacén en el sistema?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	4	80%	4
NO	1	20%	1
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 62



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

Partiendo de las respuestas de los encuestados se puede observar que se registran las salidas por despacho de mercancía del almacén en el sistema, ajustando oportunamente el inventario y cumpliendo así con las actividades de control.

Cuadro N° 64

27.- ¿Se registran las salidas por devolución de Mercancía con la respectiva nota de crédito en el sistema?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	4	80%	4
NO	1	20%	1
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 63



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

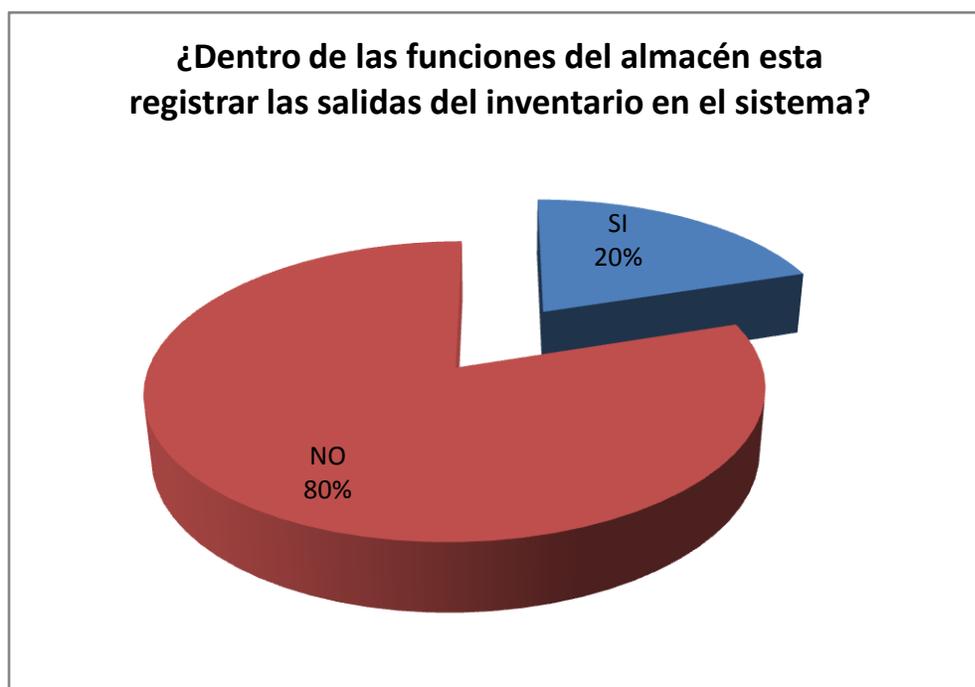
Los encuestados indican que se registran las salidas por devolución de mercancía con la respectiva nota de crédito en el sistema, cumpliéndose las actividades de control. Lo que corrobora la información suministrada anteriormente (Cuadro N°63) donde se afirma que los ajuste al inventario se realizan de forma oportuna.

Cuadro N° 65

28.- ¿Dentro de las funciones del almacén esta registrar las salidas del inventario en el sistema?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	1	20%	1
NO	4	80%	4
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 64



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

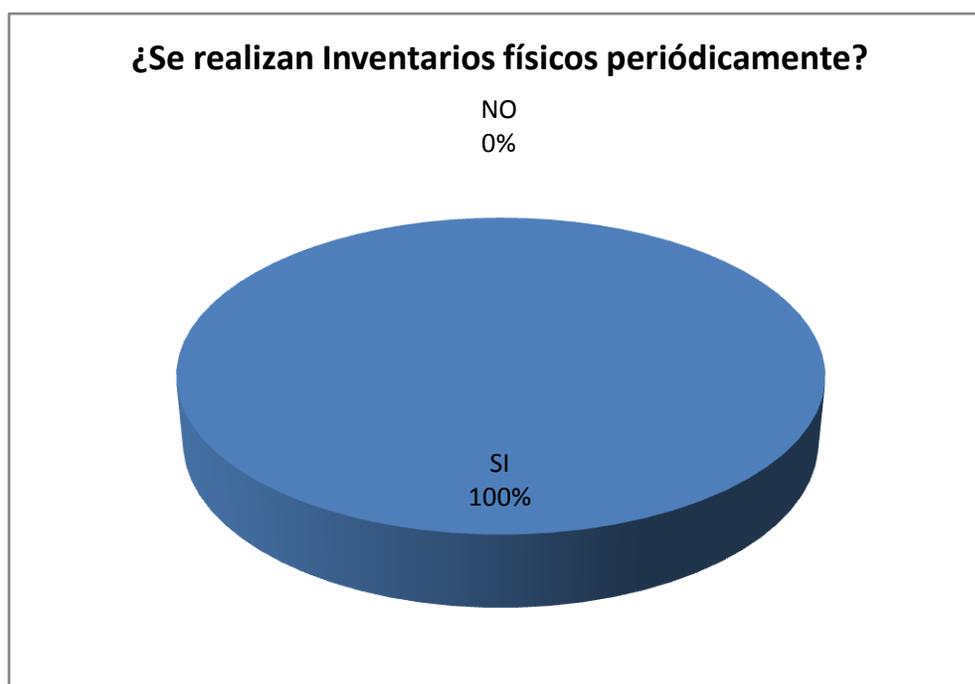
Partiendo de las respuestas de los encuestados, se indica que la responsabilidad de registrar las salidas del inventario la tiene el mismo personal que realiza la compra y le da ingreso a la mercancía en el sistema. Lo que evidencia una deficiente e inadecuada segregación de funciones, trayendo como consecuencia que se puedan generar vicios en el personal.

Cuadro N° 66

29.- ¿Se realizan Inventarios físicos periódicamente?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	5	100%	5
NO	0	0%	0
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 65



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

Según lo expresado por los encuestados se mantiene las actividades control en los inventarios realizando inventarios físicos periódicamente, lo que permite mantener los inventarios ajustados a la realidad y controlando posibles faltantes.

Cuadro N° 67

30.- ¿El personal que realiza la Toma Física del inventario es diferente al personal que registra las entradas y salidas del almacén?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	0	0%	0
NO	5	100%	5
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 66



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

Partiendo de las respuestas de los encuestados, se puede afirmar que el personal que realiza la toma física del inventario no es diferente al personal que registra las entradas y salidas del almacén, lo que indica debilidad en el ambiente de control y una segregación de funciones inadecuada, pudiendo generar vicios entre el personal que allí labora.

Cuadro N° 68

31.- ¿Las diferencias entre en el conteo físico y los reportes teóricos son analizadas e investigadas?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	1	20%	1
NO	4	80%	4
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 67



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

Según lo expresado por los encuestados, el 80% afirma que la diferencia entre el conteo físico y los reportes teóricos no son analizados e investigados, o que en muy pocas oportunidades se realiza este procedimiento, lo que evidencia que no se reflejan las verdaderas causas de los ajustes para tomar previsiones sobre ellas.

Cuadro N° 69

32.- ¿Los faltantes de almacén producto del conteo del inventario que sean de importancia relativa son cobrados a la persona responsable o custodio del almacén?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	0	0%	0
NO	5	100%	5
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 68



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

Los faltantes de inventario de importancia relativa no son cobrados al personal custodio del almacén, lo que indica que la responsabilidad sobre los almacenes no está clara, no hay correctivos que incentiven al personal a minimizar las diferencias de inventario.

Cuadro N° 70

33.- ¿Las diferencias entre en el conteo físico y los reportes teóricos son ajustados en el sistema?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	5	100%	5
NO	0	0%	0
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 69



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

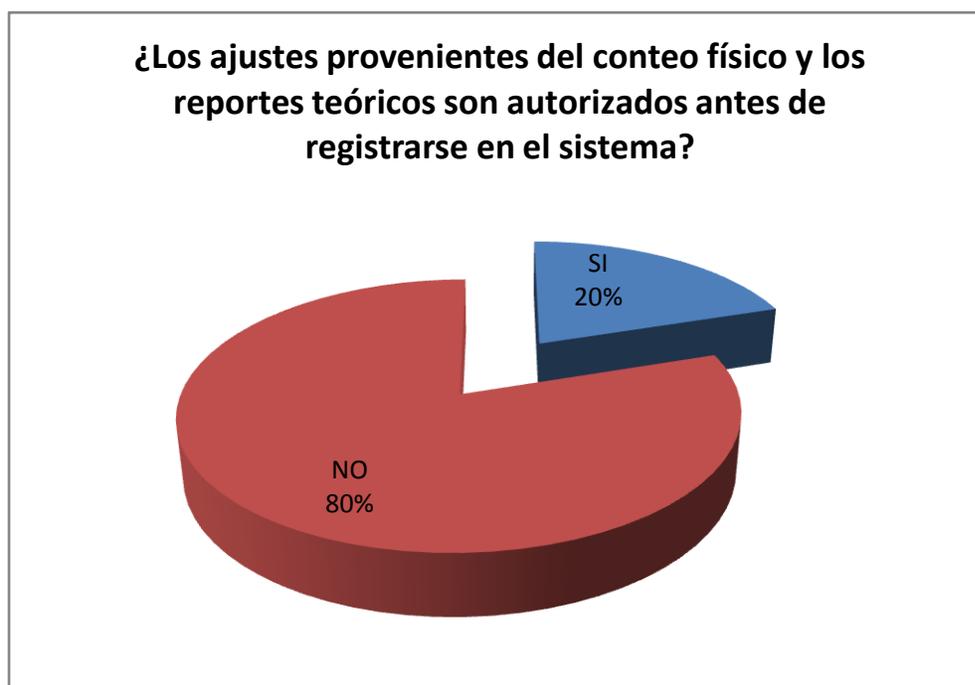
Puede afirmarse que las diferencias entre en el conteo físico y los reportes teóricos son ajustados en el sistema, manteniendo así el inventario teórico en concordancia con el inventario real.

Cuadro N° 71

34.- ¿Los ajustes provenientes del conteo físico y los reportes teóricos son autorizados antes de registrarse en el sistema?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	1	20%	1
NO	4	80%	4
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 70



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

Los encuestados coinciden en su mayoría que los ajustes provenientes del conteo físico y los reportes teóricos no son autorizados, generando registros sin documentación necesaria y que se realizan a juicio de la persona encargada de realizar el inventario.

Cuadro N° 72

35.- ¿Existen inventarios de mercancías dañadas, obsoletas y de lento movimiento?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	0	0%	0
NO	5	100%	5
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 71



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

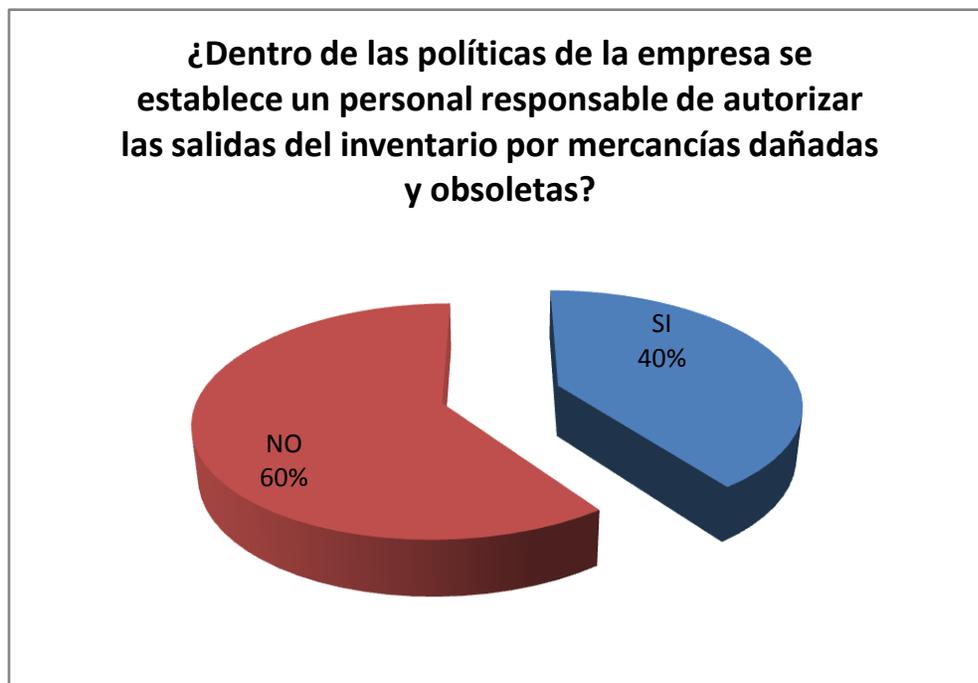
Puede afirmarse que no existen inventarios de mercancías dañadas, obsoletas y de lento movimiento ocasionando que éstos pudiesen permanecer dentro del inventario real o que la mercancía se dañe, generando costos innecesarios.

Cuadro N° 73

36.- ¿Dentro de las políticas de la empresa se establece un personal responsable de autorizar las salidas del inventario por mercancías dañadas y obsoletas?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	2	40%	2
NO	3	60%	3
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 72



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

Según lo expresado por los encuestados no existe una segregación de funciones adecuada para las salidas en los inventarios por mercancías dañadas y obsoletas, lo que puede originar vicios entre los empleados al momento de dar salida a la mercancía.

Cuadro N° 74

37.- ¿Se realizan reportes mensuales de las operaciones realizadas por el departamento de almacén?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	0	0%	0
NO	5	100%	5
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 73



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

De acuerdo a lo expresado por los encuestados, no se practican actividades de control sobre las operaciones realizadas en el departamento, lo que trae como consecuencia que uno de los activos más importante para toda empresa, como lo es el inventario, no posea mecanismos de control para salvaguardarlo.

Cuadro N° 75

38.- ¿Se analizan las operaciones del departamento de almacén de un mes con respecto a otro?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	0	0%	0
NO	5	100%	5
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 74



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

Puede afirmarse que no existen actividades de control para el departamento de almacén, ya que no se analizan las operaciones del departamento de almacén de un mes con respecto a otro, según lo expresado por los encuestados, lo que trae como consecuencia que no se verifique si las actividades se están llevando a cabo bajo los lineamientos de control interno.

Cuadro N° 76

39.- ¿Se realizan reuniones donde se planteen los aspectos para mejorar el departamento?

Respuesta	Frecuencia (f)	Porcentaje (%)	Frecuencia (F)
SI	1	20%	1
NO	4	80%	4
TOTAL	5	100%	5

Gráfico N° 75



Análisis

Fuente: Barradas, Pérez y Trejo (2011)

Partiendo de las respuestas de los encuestados se evidencia deficiencia en el factor de información y comunicación, ya que no se realiza una retroalimentación por parte de los empleados para mejorar los procesos en el departamento.

Análisis de los resultados del cuestionario sobre el sistema de Control Interno actual.

Partiendo de los resultados obtenidos se logró identificar los lineamientos del sistema de control interno actual que se emplea en el Departamento de Compras Alimentos y Bebidas de la empresa Hotelera El Recreo, C.A., encontrando debilidades, tales como:

El manual de normas y procedimientos establecido por la empresa no es conocido por el personal, lo que origina que éstos no se encuentren adiestrados en los pasos y condiciones de las operaciones a ser autorizadas, aprobadas revisadas y registradas. Tal situación trae como consecuencia que los departamentos no tengan claramente definidas las funciones que se deben desempeñar.

Lo expuesto anteriormente influye directamente en que la segregación de funciones sea deficiente, ya que varias personas realizan diferentes actividades de un mismo proceso, y según lo describe Mantilla Samuel y Otros (2005) "...ninguna persona debe tener el control de una transacción desde el comienzo hasta el final...", y "...ninguna persona debe ser capaz de registrar, autorizar y conciliar una transacción..." (pag.34) lo que representa una debilidad en el control interno.

El mismo autor opina que "toda información relacionada con el control interno debe estar debidamente documentada, de manera tal que pueda ser analizada por cualquier interesado" (pág. 39), eh allí la importancia de sustentar las actividades que se realizan en los departamentos, ya que al no contar con la documentación necesaria no existe evidencia clara de que los

procesos se están desarrollando de manera eficiente, lo que dificulta el seguimiento y monitoreo sobre las operaciones.

No existen políticas establecidas para el proceso de selección de los proveedores al momento de realizar la compra, ni se compraran las cotizaciones de diferentes proveedores tomando como base sus ofertas de precios, calidad y condiciones de pago. La implementación de éstas políticas permitiría a la empresa la oportunidad de escoger las cotizaciones que sean más favorables para dar cumplimiento a los objetivos del departamento.

Se emiten reportes por parte del departamento de compras donde refleja las actividades realizadas por él, lo que permite que se analice mediante la retroalimentación si las operaciones se están realizando de manera efectiva, facilitando el monitoreo y la toma de decisiones.

Se vigilan las condiciones de la mercancía que entra al almacén, verificando que sean los productos solicitados, que no se encuentren vencidos y que las cantidades coincidan con las facturadas. De no ser así, se le indica a la persona encargada de realizar las compras que solicite la respectiva nota de crédito por la mercancía devuelta o no recibida, lo que permite que el registro de la mercancía se realice de manera correcta y oportuna.

La empresa mantiene el kardex de productos actualizados, realizando inventarios periódicamente y ajustando las diferencias, aunque dichos inventarios y ajustes no son realizados por un personal diferente al que realiza las compras, lo que trae como consecuencia que las discrepancias entre lo registrado y lo real no sean analizadas ni se busque el origen de tales diferencias.

El departamento no identifica los factores de riesgo internos y externos que podrían influir en el logro de los objetivos planteados, por lo tanto no se analizan sus posibles consecuencias. El proceso de evaluación del riesgo debe estar orientado hacia el futuro tomando como referencia eventos pasados.

No existen canales de información establecidos de manera formal y según Mantilla Samuel (2005) “la información y comunicación del control interno requiere que se identifique información relevante, se capture, se procese y se comunique a través de la organización” (pág. 161), por lo que la comunicación en este caso se dificulta y se vuelve ineficiente, lo que trae como consecuencia que las posibles fallas no sean expuestas ni se les busque una solución de forma oportuna.

Por último, se evidenció la falta de supervisión de los controles que sirvan para medir la efectividad del control interno establecido, no se realizan reuniones periódicas donde se informe de las actividades efectuadas en el departamento y se presente reportes de los procesos ejecutados para lograr identificar fallas y generar posibles soluciones.

CAPITULO V

LA PROPUESTA

Propuesta de un Sistema de Control Interno, bajo el Enfoque COSO, para el Departamento de Compras y Almacén de Alimentos y Bebidas de la Empresa Hotelera El Recreo, C.A.

Presentación

Para establecer un efectivo sistema de control interno en el Departamento de Compras Alimentos y Bebidas de la Empresa Hotelera el Recreo, C.A. se realiza la siguiente propuesta basa en el Enfoque COSO, la cual a través de cambios en la estructura funcional y organizativa pretende solventar las deficiencias de control interno detectadas en dicho departamento.

Justificación

La propuesta surge por la necesidad de fortalecer el control interno del departamento de Compras y Almacen de Alimentos y bebidas de La empresa Hotelera El Recreo, C.A., salvaguardando los recursos materiales y económicos con los que cuenta, promoviendo la eficiencia y eficacia de los procesos, respaldando las actividades, diseñando políticas y procedimientos operativos, estableciendo funciones y responsabilidades y evaluando los posibles riesgos que afectan el desarrollo normal de actividades.

Beneficios

- La propuesta separa los procedimientos que se llevan a cabo en el sistema actual, asignando tareas y responsabilidades a los

departamentos individual, esto permitirá que la persona responsable de cada departamento responda or el éxito o no en las operaciones.

- Los costos que pueda generar la implementacion del sistema son menores a los beneficios que se obtendrían después de aplicado.
- La propuesta es de facil aplicación y entendimiento.

Objetivo

General

Lograr la eficiencia y eficacia de cada una de las etapas que conforman los procesos que se desarrollan en el Departamento de Compras y en el Departamento de Almacen de Alimentos y Bebidas de la empresa Hotelera El Recreo, C.A., basado en la metodologia COSO para orientar todas las actividades alli generadas.

Específicos

- Orientar las actividades ejecutadas en los departamentos, organizandolas siguiendo el patron de los cinco componenetes que conforman la metodologia COSO.
- Diseñar el ambiente de control ideal para cada uno de los departamentos, proponiendo actividades que provean al personal de una cultura de etica y buenas practicas en sus operaciones dentro de la organizacion.
- Definir los objetivos de cada uno de los departamentos, y asi realizar la valoracion de riesgos que puedan impactar en los objetivos, a traves de la elaboracion de un mapa de riesgos asociados tanto al proceso de compras como para el proceso de almacen. Una vez definidos los objetivos y determinados los riesgos, asignar la actividad de control idonea para mitigar o solapar la ocurrencia de eventos futuros

potenciales que crean incertidumbre y mejorar las decisiones en respuestas a los riesgos.

- Diseñar la documentación que facilita el respaldo de los procesos, donde se identifiquen niveles de responsabilidad, firmas autorizadas, personas responsables.
- Determinar los mecanismos o canales ideales de comunicación entre los departamentos, a través de los cuales se podrá identificar, evaluar y responder al riesgo.
- Establecer la supervisión como mecanismos de monitoreo continuo, durante el proceso y realización de evaluaciones por separados.

El diseño de ésta propuesta surge después de recolectar y analizar la información que arrojó la aplicación del cuestionario, donde se lograron determinar los hallazgos significativos, definidos como debilidades potenciales que presenta el sistema actual que ejecuta la empresa en los departamentos antes descritos. A continuación se presenta la Propuesta:

Ambiente de Control

El ambiente de control es la unión de medios, operadores y reglas, convierte la influencia de varios factores en el fortalecimiento o debilitamiento de las políticas y procedimientos de una organización. Define el conjunto de acciones que caracterizan los procesos de cada entidad, de allí la importancia de la implementación de un organigrama que establezca las funciones y responsabilidades en los procesos que se llevan a cabo en el departamento y los niveles de autorización de las órdenes de compras.

Justificación

El sistema actual presenta ausencia de una estructura organización formal que incorpore gráficamente las unidades y relaciones. A través del organigrama se puede detectar cuando una unidad excede su capacidad o nivel de control.

Propuesta

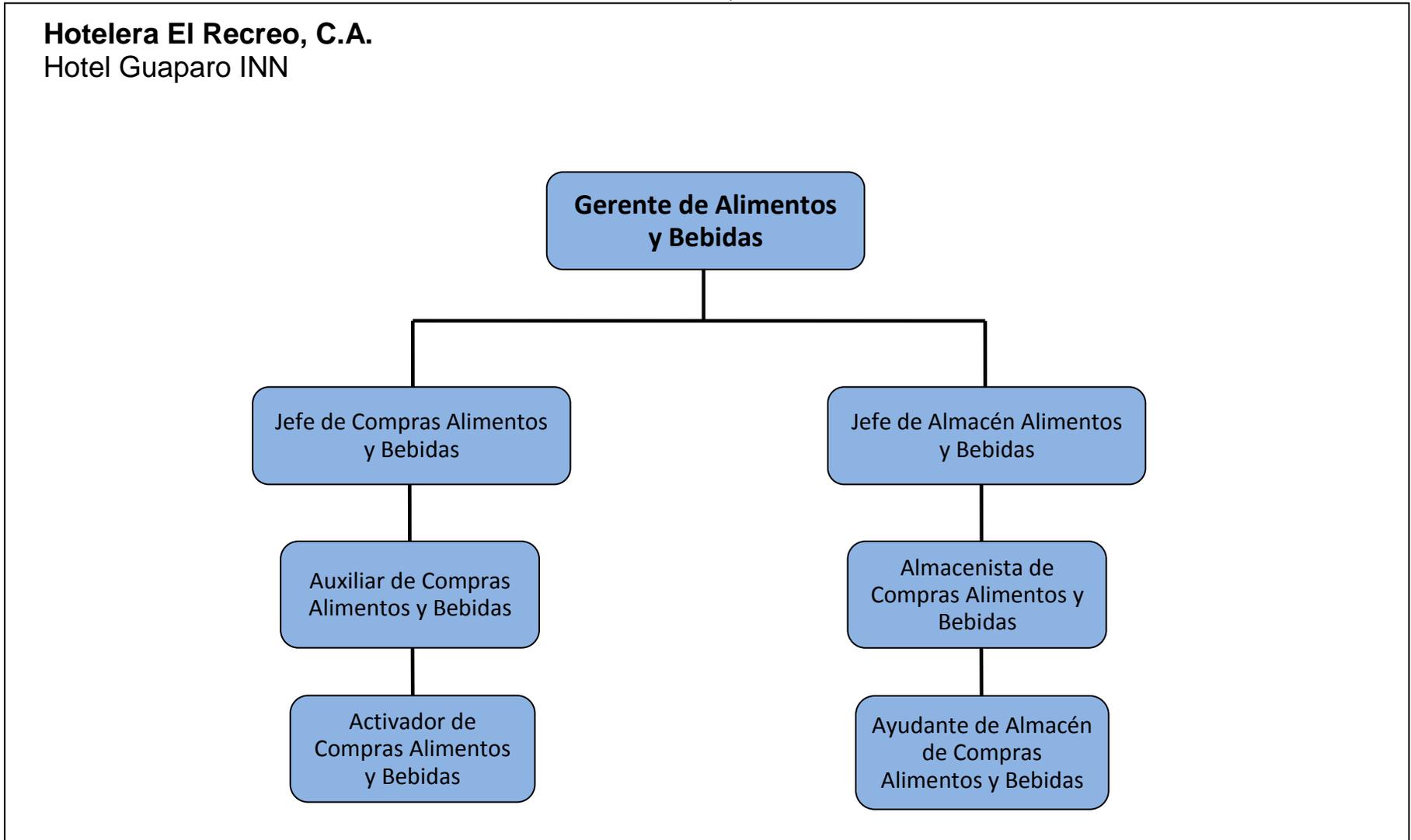
Elaborar un organigrama que describa los cargos y niveles de jerarquía del personal que laboran en los departamentos compras y almacén. Ver Figura N°.1

Objetivos

Suministrar al personal la estructura organizativa que permita identificar los cargos que intervienen en los procesos y determinar el nivel de jerarquía.

Figura N° 1

Organigrama de los Departamentos de Compras y Almacén de Alimentos y Bebidas de La Empresa Hotelera El Recreo, C.A.



Realizado por: Barradas, Pérez y Trejo (2011).

Valoración de riesgos y Actividades de Control

Toda organización independientemente de su tamaño, estructura, sector, etc. se encuentra ante riesgos que debe evitar, dado que estos afectan a su supervivencia y éxito. La organización debe conocer y abordar los factores de riesgos internos y externos que influyen en la consecución de objetivos organizacionales. El proceso de evaluación de riesgos debe estar orientado hacia el futuro, es decir a prever posibles riesgos y adoptar medidas oportunas para minimizar el impacto de los mismos.

La valoración de riesgos es la parte natural del proceso de planificación de la empresa; es importante señalar que es imposible reducir el riesgo a cero, pero es necesario el diseño de mecanismos para mitigarlos al máximo.

Una vez establecidos los objetivos y conociendo los riesgos, se establecen actividades de control destinadas a evitarlos o minimizarlos, los cuales pueden agruparse en tres categorías, según el objetivo de la entidad con el que estén relacionados: Objetivos Operacionales, objetivos de Confiabilidad Financiera y objetivos de cumplimiento de leyes y reglamentos; en éste caso, suele ocurrir que las actividades de control pensadas para un objetivo suelen ayudar también a otros; es decir, los operacionales pueden contribuir a los relacionados con la confiabilidad de la información financiera, éstos a su vez al cumplimiento normativo, y así sucesivamente, es por ésta razón que determinamos un objetivo generalizados.

Justificación

Los riesgos que pueden influir en el logro de los objetivos organizacionales en los departamentos de compras y almacén de alimentos y

bebidas, no se encuentran identificados a fin de prevenir sus posibles consecuencias.

Propuesta

Basados en la teoría de Montoya, Alberto (2002), el cual define una serie de lineamientos, los cuales considera que debe poseer un sistema de control interno sobre la gestión de compras como, y descritos en la pág. 60, se diseñan Mapas de Riesgos asociados al proceso de Compras y Almacén de alimentos y bebidas, donde se identifican las condiciones que pueden tener un efecto desfavorable sobre los controles internos y la propuestas de actividades de control que proporcionen seguridad razonable de que los objetivos sean logrados. (Ver cuadro N° 77 y 78)

Beneficios

A través de la propuesta se establecerán procedimientos de control para mitigar los riesgos identificados y considerados significativos, expuestos de una forma sencilla y clara, que sea de fácil comprensión por todos los funcionarios involucrados.

Cuadro N° 77

Mapa de riesgos asociados al proceso de Compras de Alimentos y Bebidas

OBJETIVO	RIESGO	ACTIVIDAD DE CONTROL
<p>Evitar errores u omisiones en el transcurso de las operaciones que involucran el proceso de compras.</p>	<p>Vulnerabilidad ante posibles actos ilícitos y procedimientos fraudulentos en el proceso de compras</p>	<p>Segregación de Funciones: se debe asignar a personas diferentes las tareas y responsabilidades relativas a la autorización, registro y revisión de las transacciones de compra. (ver cuadro N° 79)</p> <p>Fijar los niveles y límites de autorización de las compras. (ver formato N° 1)</p> <p>Rotar al personal en las tareas que puedan dar lugar a irregularidades.</p>
<p>Documentar todas las transacciones que involucran control interno.</p>	<p>Desconocimiento por parte del personal involucrado en el departamento de las normas y procedimientos de control interno</p>	<p>Existencia de documentación escrita acerca de la estructura del control interno de la unidad, que estén disponibles y al alcance de todo el personal.</p>
<p>Registrar oportuna y adecuadamente las compras.</p>	<p>Que los niveles de stock de los inventarios sea irreal, ocasionando imposibilidad de determinar la existencia o no de productos.</p> <p>Realización de compras innecesarias.</p> <p>Obsolescencia de productos por desinformación de su existencia.</p>	<p>Registro adecuado de las transacciones</p> <p>El departamento de compras debe continuamente realizar como control, una inspección a las bodegas para conocer sus procesos y formas de protección de los Inventarios</p>

OBJETIVO	RIESGO	ACTIVIDAD DE CONTROL
Custodiar la información de compras y respaldar las transacciones con su respectiva documentación soporte.	Ausencia de documentación que soporte las transacciones de compra, pudiendo dar lugar a modificación de registros de compras por personas por conflictos de interés.	<p>Restringir el acceso a la información de compras, tanto tangible como en formato electrónico.</p> <p>Asignar claves de acceso a sistemas informáticos solo a la persona responsable.</p> <p>Diseñar formularios prenumerados que soporte cada una de las transacciones que involucra el ciclo de compras: requisición de compra, orden de compra, etc. (ver formatos N° 2 3, 4 y 5)</p>
Medir el desempeño de la gestión de compras con respecto a la generación de utilidad.	Desconocimiento real de la eficiencia del manejo de las compras y utilización de los insumos, con relación a la utilidad generada por la organización.	<p>Diseño de indicadores de gestión y evaluarlos periódicamente.</p> <p>Comparación periódica de los estados financieros a fin de medir el rendimiento y la generación de utilidad.</p> <p>Evaluación y auto evaluación de la gestión de compras</p>
Garantizar un stock adecuado de insumos necesarios para la prestación de servicio.	Deficiencia en el servicio prestado a los clientes, por falta de insumos en el almacén Entregas de insumos a destiempo por parte del proveedor.	Realizar una lista de proveedores potenciales, con los cuales cuenta la empresa, dando mayor garantía en su responsabilidad y calidad del servicio o negocio.

OBJETIVO	RIESGO	ACTIVIDAD DE CONTROL
Evitar sobreprecios en los pedidos.	Compra de insumos con sobreprecio, con gran impacto en la generación de utilidad de la empresa.	Exigencia de por lo menos tres (3) cotizaciones, especialmente en las compras importantes de la compañía. Estas tres (3) cotizaciones son necesarias para efecto de escoger la más aceptable a nuestros requerimientos
Mantener información actualizada del sector y de artículos relacionados con la empresa.	Desconocimiento de posibles avances tecnológicos o nuevos precios, proveedores y productos de interés para la empresa, así como desconocimiento de leyes y reglamentos emitidos por el gobierno asociado al ramo hotelero.	Actualización de información constante, por medio de suscripciones a revistas, periódicos, boletines, avisos e Información obtenida por Internet.

Realizado Por: Barradas, Pérez y Trejo (2001).

Cuadro N° 78

Mapa de riesgos asociados al proceso de Almacén de Alimentos y Bebidas

OBJETIVO	RIESGO	ACTIVIDADES DE CONTROL
<p>Determinar responsabilidad sobre el manejo de los bienes e insumos del almacén.</p>	<p>Vulnerabilidad ante posibles actos ilícitos, procedimientos fraudulentos y sustracción indebida de bienes en el área de almacén.</p>	<p>Segregación de funcione: se debe asignar a un personal específico responsable del registro de entrada y salida de insumos del almacén. (ver cuadro N° 79)</p>
<p>Custodiar y rendir cuentas sobre activos y recursos de la empresa.</p>	<p>Acceso a los recursos y activos de la empresa por personas no autorizadas, ocasionando destrucción y pérdidas de activos sin determinación de responsabilidad.</p>	<p>Acceso restringido a los registros, activos y recursos.</p> <p>Asignar responsabilidad a un empleado específico para la custodia de los recursos del almacén (ver cuadro N° 79),</p> <p>Diseñar formularios de control de salidas de los inventarios, notas de recepción prenumeradas, donde se especifique responsabilidad por su custodia. (ver formatos N° 4 y 5)</p> <p>Realizar arquez periódicos entre los recursos existentes y los saldos que arrojan los registros</p> <p>.Los inventarios físicos deben hacerse únicamente por personal ajeno al almacén.</p>

Realizado Por: Barradas, Pérez y Trejo (2001).

Formato N° 1
Niveles y Límites de Autorización para las Ordenes de Compra

	Hotelera El Recreo, C.A. / Hotel Guaparo INN	
	Límites y Niveles De Autorización Para Las Ordenes De Compra	
	Jefe de Compras Alimentos y Bebidas	Gerente de Alimentos y Bebidas
Alimentos Perecederos		
Ordenes de Compras Entre Bs. 0,00 – Bs. 50.000,00	X	
Ordenes de Compras Mayor a Bs. 50.000,00		X
Alimentos No Perecederos		
Ordenes de Compras Entre Bs. 0,00 – Bs. 80.000,00	X	
Ordenes de Compras Mayor a Bs. 80.000,00		X

Realizado por: Barradas, Pérez y Trejo (2011).

Orden de Compras

La orden de compras se utiliza para realizar los pedidos de mercancía, se realizan por proveedor y debe contener claramente las especificaciones de lo que se solicita.

Cuadro N° 79

Instructivo para el llenado de formato orden de Compras

Fecha de Emisión	Fecha en la que se realiza la orden de compras.
Condición	Condición de la compra, crédito o contado.
Crédito	Se utiliza en caso de que la compra sea a crédito para especificar el número de días del crédito.
Proveedor	Nombre del proveedor.
RIF	Número de registro de información fiscal del proveedor.
Contacto	Nombre de la persona que recibirá la orden de compras.
Telf.	Número de teléfono del proveedor.
Dirección	Dirección del proveedor
CANT	Cantidad de productos a solicitar.
Medida	Se utiliza para especificar la unidad de medida de los productos Ej. Kilo, Litro, etc.
Descripción	Nombre o descripción del producto.
Costo U.	Costo del producto por unidad de medición.
Total	Costo total de los productos solicitados por tipo de producto.
Observaciones	Se utiliza para reflejar alguna acotación adicional.
Subtotal	Costo total de los productos a solicitar.
Descuento	Se utiliza en caso de que el proveedor ofrezca descuento (pronto pago, Promociones)
Exento	Monto de compras sin derecho a crédito fiscal
IVA	Porcentaje de Impuesto al Valor Agregado y base imponible.
Total	Monto total de la orden de compra.
Realizado Por	Persona encargada de realizar la orden de compra.
Revisado Por	Persona que revisa la orden de compra antes de ser enviada para su aprobación.
Aprobado por	Persona que aprueba la orden de compras.

Realizado Por: Barradas, Pérez y Trejo (2001).

Requisición de Materiales

Es una solicitud escrita que se envía para informar sobre la necesidad de materiales o suministros.

Cuadro N° 80
Instructivo para el llenado de formato orden de Compras

Fecha de Emisión	Fecha en la que se realiza la requisición.
Departamento	Nombre del departamento solicitante.
Solicitante	Nombre de la persona que realiza la requisición.
Cargo	Cargo que ocupa dentro del departamento.
Item	Código del producto.
CANT	Cantidad de productos a solicitar.
Medida	Se utiliza para especificar la unidad de medida de los productos Ej. Kilo, Litro, etc.
Descripción	Nombre o descripción del producto.
Observaciones	Se utiliza para reflejar alguna acotación adicional.
Realizado Por	Persona encargada de realizar la requisición.
Revisado Por	Persona que revisa la orden de compra antes de ser enviada para su aprobación.
Aprobado por	Persona que aprueba la Requisición de materiales.
Recibido por	Persona que recibe la mercancía.

Realizado Por: Barradas, Pérez y Trejo (2001).

Nota de Recepción

Es un documento que se emite cuando el proveedor despacha la mercancía, es emitida por el departamento de almacén. Se utiliza para especificar el tipo y cantidad de mercancía recibida.

Cuadro N° 81

Instructivo para el llenado de formato Nota de Recepción

Fecha de Emisión	Fecha en la que se realiza la requisición.
Recibido de	Nombre del proveedor.
Rif	Registro de información fiscal del proveedor.
Teléfono	Teléfono del proveedor.
Dirección	Dirección del proveedor.
Orden de compra N°	Número de orden de compra.
Vehículo	Modelo del vehículo en el que se transporte la mercancía.
Placa	Número de placa.
Conductor	Nombre y apellido del conductor.
Cant.	Cantidad de productos.
Medida	Se utiliza para especificar la unidad de medida de los productos Ej. Kilo, Litro, etc.
Descripción	Nombre o descripción del producto.
Observaciones	Se utiliza para reflejar alguna acotación adicional.
Conductor, Firma y C.I.	Se utiliza para que el conductor firme y coloque su cédula de Identidad.
Recibido por, Firma y C.I.	Se utiliza para que la persona que recibe la mercancía firme y coloque su cédula de Identidad.

Realizado Por: Barradas, Pérez y Trejo (2001).

**Formato N° 5
Salida del Almacén**



Hotelera El Recreo, C.A.

Rif: J-30232717-2
 Dirección: Av. Universidad parcela A-7
 Hotel Guaparo Inn Urb. El Recreo
 Naguanagua - Edo. Carabobo

Salida del Almacén

SALIDA DEL
 ALMACÉN N° **000001**

Fecha Emisión: / /

Motivo: _____

CANT	MEDIDA	DESCRIPCION	COSTO U.	TOTAL

Observaciones:

Realizado Por:	Revisado Por:	Aprobado Por:
----------------	---------------	---------------

ORIGINAL

Salida del Almacén

Este documento se emite cuando por devolución de mercancía o por eliminación de desechos se da salida a la mercancía del almacén.

Cuadro N° 82

Instructivo para el llenado de formato Salida de Almacén

Fecha de Emisión	Fecha en la que se realiza la requisición.
Motivo	Motivo de la Salida de la Mercancía.
CANT	Cantidad de productos a solicitar.
Medida	Se utiliza para especificar la unidad de medida de los productos Ej. Kilo, Litro, etc.
Descripción	Nombre o descripción del producto.
Observaciones	Se utiliza para reflejar alguna acotación adicional.
Realizado Por	Persona encargada de realizar la nota de salida.
Revisado Por	Persona que revisa la nota de salida antes de ser enviada para su aprobación.
Aprobado por	Persona que aprueba la Nota de salida.

Cuadro N° 83
Segregación de Funciones
Descripción de Cargos del Personal De Alimentos y Bebidas

Justificación

Una segregación de funciones adecuada permitirá tener un mayor control sobre las operaciones.

Propuesta

Establecer de manera escrita y formal las funciones, actividades y responsabilidades, en la descripción de cargos del personal que interviene en el proceso de compras y almacén. Para ello es necesario crear un departamento de almacén que permita dividir las funciones, así como también adicionar un jefe de almacén dentro del proceso.

Objetivos

Especificar nivel de jerarquía y responsabilidades, impide que todas las etapas del proceso sean controladas por una sola persona.

Descripción de cargos:

Cargo:	Gerente de Alimentos y Bebidas Es la persona responsable de velar por abastecimiento de los recursos necesarios involucrados en la prestación de servicio del restaurante y debe contar con competencias de dirección, control, planificación, organización, análisis y liderazgo así como también debe conocer al detalle los métodos, procedimiento, políticas y reglamentos inherentes al área.
Reporta a:	Gerente General
Funciones y	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar y dirigir el presupuesto de compras.

responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar estrategias de alianzas con los proveedores y de aprovisionamiento. • Estudiar condiciones externas que afecten el desenvolvimiento del proceso e identificar riesgos. • Identificar problemas referentes al área, tomar decisiones y dar soluciones. • Verificar que se cumplan con los objetivos del departamento. • Controlar las negociaciones de los contratos con los proveedores. • Estar atento con la innovación de productos que pudieran beneficiar al proceso. • Evaluar las gestiones de la jefatura de compras y del proceso. • Mantener y velar por la comunicación efectiva del departamento. • Autorizar las Órdenes de Compra según el nivel y límite asignado. • Autorizar los Ajustes de Inventario y salidas de mercancía deteriorada. • Realizar el Inventario Físico.
--------------------------	--

Cargo:	<p>Jefe de Compras de Alimentos y Bebidas</p> <p>Es la persona responsable de asegurar los recursos necesarios para realizar el proceso de abastecimiento de los insumos que se involucran en la prestación de servicio del restaurante y debe contar con habilidades de organización, análisis y síntesis de la información, liderazgo y facilidad de palabra así como también debe conocer al detalle los métodos, procedimiento, políticas y reglamentos inherentes al área.</p>
Reporta a:	Gerente de Alimentos y Bebidas
Funciones y responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Participar en la planificación del presupuesto de compras. • Elaborar el presupuesto de compras. • Ejecutar el cumplimiento de los objetivos del

	<p>Dpto.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Participar en las decisiones y soluciones planteadas por la gerencia y ejecutarlas. • Supervisar que los auxiliares cumplan con sus funciones y responsabilidades. • Mantener y velar por la comunicación efectiva del departamento. • Verificar que los insumos necesarios estén disponibles en la cantidad y calidad requerida o puedan ser adquiridos. • Analizar las requisiciones de compra que formulan las diversas áreas. • Solicitar cotizaciones a los proveedores. • Analizar las cotizaciones de compra con el fin de adjudicar los pedidos al proveedor(es) que (quienes) ofrezcan las mejores condiciones, en cuanto a: calidad, tiempo, economía y financiamiento. • Autorizar las compras que estén dentro de su nivel y límite. • Verificar que lo solicitado concuerde con la orden de compra.
--	---

<p>Cargo:</p>	<p>Auxiliar de Compras de Alimentos y Bebidas</p> <p>Es la persona responsable de apoyar y ejecutar el proceso administrativo del área aplicando las normas y políticas establecidas, debe contar con capacidad de metodologías y organización para la realización de actividades.</p>
<p>Reporta a:</p>	<p>Jefe de Compras de Alimentos y Bebidas</p>
<p>Funciones y responsabilidades</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Recibir las requisiciones que formulan las diversas áreas • Llamar a los proveedores a quienes se le solicitará las cotizaciones. • Participar en el análisis de de las cotizaciones. • Llenar las órdenes de compra con las indicaciones recibidas. • Remitir las órdenes compra una vez que estén autorizadas a los diferentes proveedores, bien

	<p>sea de forma directa o por medio del fax, email.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enviar copia de orden de compra al almacén. • Hace seguimiento a las órdenes de compra y recepción de mercancía. • Recibir la nota de recepción por parte del almacén. • Registrar la nota de recepción en el sistema. • Redacta y transcribe todo tipo de documentación, correspondencia. • Archivar todo tipo de documentación. • Llevar el catálogo de proveedores.
--	--

Cargo:	<p>Activador de compras</p> <p>Es la persona responsable de ejecutar el proceso operativo del área aplicando las normas y políticas establecidas, debe contar con capacidad de metodologías y organización para la realización de actividades.</p>
Reporta a:	Jefe de Compras de Alimentos y Bebidas
Funciones y responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar las compras en el lugar donde se encuentran ubicados los proveedores con la respectiva orden de compra autorizada. • Trasladar la mercancía desde las empresas que se compraron al lugar de trabajo para su posterior almacenamiento.

Cargo:	<p>Jefe de Almacén</p> <p>Es la persona encargada de velar por la custodia y control en proceso de almacenaje y distribución de los insumos requeridos en la prestación de servicio del restaurante. Debe contar con habilidades de organización, análisis y síntesis de la información, liderazgo y facilidad de palabra así como también debe conocer al detalle los métodos, procedimiento, políticas y reglamentos inherentes al área.</p>
Reporta a:	Gerente de Alimentos y Bebidas
Funciones y responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Ejecutar el cumplimiento de los objetivos del Dpto.

	<ul style="list-style-type: none"> • Participar en las decisiones y soluciones planteadas por la gerencia y ejecutarlas. • Supervisar que los auxiliares cumplan con sus funciones y responsabilidades. • Mantener y velar por la comunicación efectiva del departamento. • Velar por la custodia de los insumos del almacén así como de su buen funcionamiento. • Analizar los pedidos que formulen las diversas áreas. • Solicitar al departamento de compras las cantidades necesarias para controlar el nivel adecuado de las existencias mínimas y máximas del inventario. • Verificar que los insumos solicitados concuerden con las requisiciones efectuadas. • Autorizar las requisiciones de mercancías. • Realizar los ajustes de inventarios previamente autorizados. • Realizar las salidas de inventario por mercancía deteriorada previamente autorizada. • Hacer seguimiento a las requisiciones de mercancía. • Verificar que se realicen los despachos de los insumos a las diferentes áreas que requirieron el pedido. • Autorizar los despachos de mercancía. • Supervisar las recepciones de mercancías. • Velar por el Control, orden e higiene del almacén. • Chequear que se realicen adecuadamente las salidas de inventario en el sistema.
--	---

Cargo:	<p>Almacenista</p> <p>Es la persona responsable de apoyar y ejecutar el proceso operativo y administrativo del área aplicando las normas y políticas establecidas, debe contar con capacidad de metodologías y organización para la realización de actividades.</p>
---------------	--

Reporta a:	Jefe de Almacén
Funciones y responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Salvaguardar los insumos del almacén. • Recibir los pedidos que formulen las diversas áreas. • Elaborar las requisiciones de mercancía. • Entregar al Dpto. de compras una vez autorizadas las requisiciones de compra. • Realizar los despachos de mercancía que estén autorizados a las diversas áreas. • Recibir las órdenes de compra. • Recibir la mercancía con nota de recepción y cotejarla con la orden de compras. • Contar, pesar, revisar la mercancía recibida. • Guardar en el almacén respectivo la mercancía recibida. • Organizar la mercancía del almacén y velar por el orden e higiene del mismo. • Revisar y hacer seguimiento a las fechas de vencimiento de los productos perecederos. • Enviar orden de recepción al Dpto. de compras. • Archivar la documentación del dpto. • Apoyar en todo lo referente al proceso de almacén.

Cargo:	Ayudante de Almacén Es la persona responsable de apoyar y ejecutar el proceso operativo del área aplicando las normas y políticas establecidas, debe contar con capacidad de metodologías y organización para la realización de actividades.
Reporta a:	Almacenista.
Funciones y responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Salvaguardar los insumos del almacén. • Trasladar la mercancía al almacén respectivo. • Organizar la mercancía del almacén y velar por el orden e higiene del mismo. • Apoyar en todas las actividades realizadas por el almacenista.

Realizado Por: Barradas, Pérez y Trejo (2001).

Flujograma de los Procedimientos del Departamento de Compras y Almacén de Alimentos y Bebidas

Justificación

El personal no conoce el manual de normas y procedimientos y como consecuencia sus parámetros no son tomados en cuenta al momento de realizar las actividades y asignar responsabilidades.

Propuesta

Elaborar un esquema que describa los pasos, el responsable y las actividades del los departamentos de compra y almacén. (Ver Cuadro N° 80 y 81) El diseño un flujograma que especifique los departamentos y áreas involucradas en el proceso. Ver Figura N° 2 y 3.

Objetivos

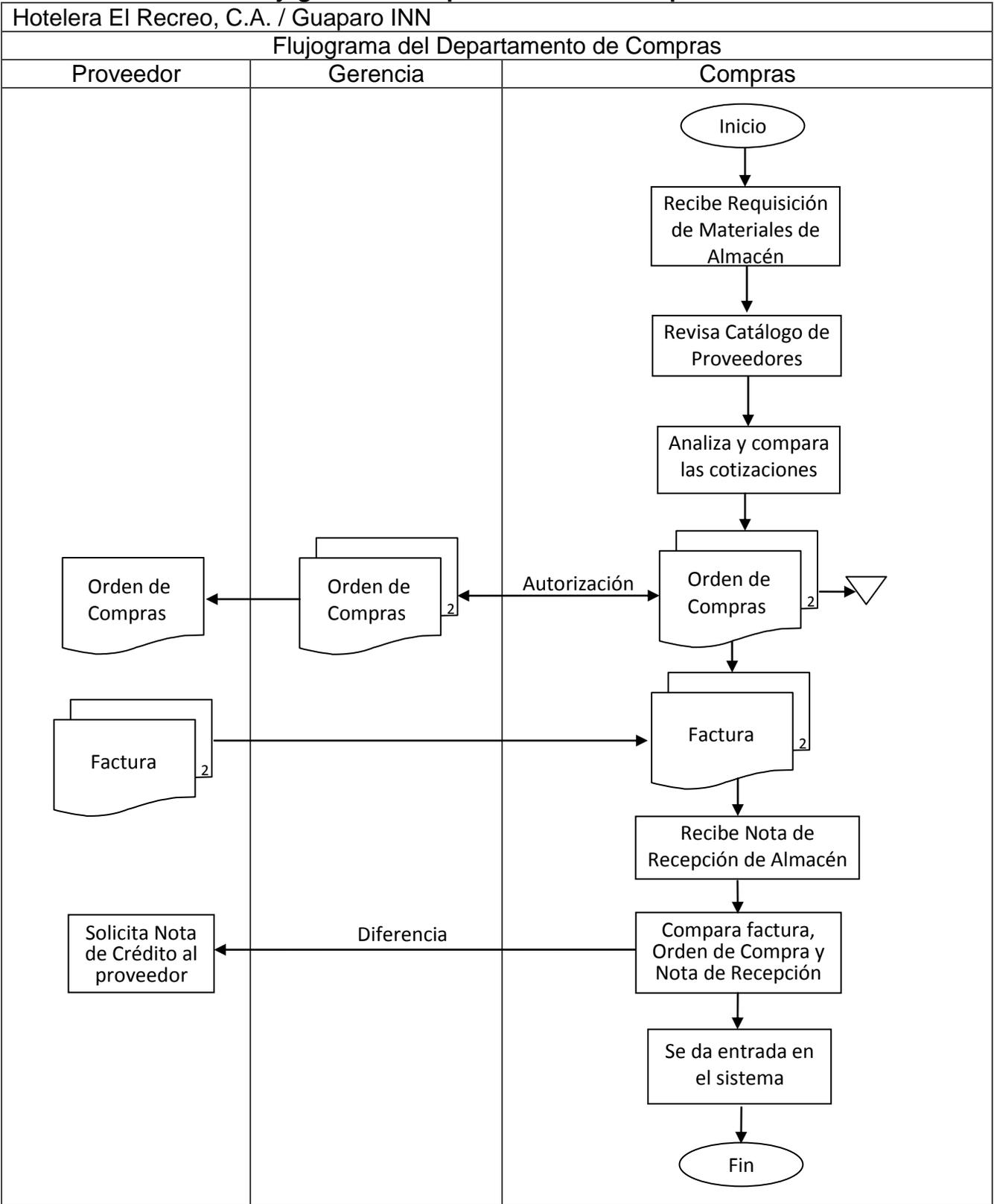
Muestra claramente los procesos que se realizan en el departamento desde su inicio hasta su final, presenta la importancia del uso de los formularios y segregación de funciones dentro del control interno.

Cuadro N° 80
Esquema Responsable Acción Departamento de Compras de Alimentos y Bebidas

Esquema Responsable Acción Departamento de Compras de Alimentos y Bebidas		
Paso	Responsable	Actividad-Acción
1	Auxiliar de Compras de Alimentos y Bebidas.	Recibe requisición de mercancía del almacén.
2	Auxiliar de Compras de Alimentos y Bebidas.	Se revisa el catálogo de proveedores.
3	Auxiliar de Compras de Alimentos y Bebidas.	Envía solicitudes de cotizaciones a los proveedores.
4	Auxiliar de Compras de Alimentos y Bebidas.	Recibe solicitudes de cotizaciones por parte de los proveedores.
5	Jefe de Compras de Alimentos y bebidas	Analiza y compara las cotizaciones. Selecciona la mejor oferta.
6	Auxiliar de Compras de Alimentos y Bebidas	Elaboración de la orden de compras.
7	Gerente de Alimentos y Bebidas	Autoriza la orden de compras
8	Auxiliar de Compras de Alimentos y Bebidas	Envía la orden de compra autorizada a los proveedores.
9	Jefe de Compras de Alimentos y bebidas	Realiza seguimiento del pedido.
10	Auxiliar de Compras de Alimentos y Bebidas	Recibe la nota de recepción de almacén y registra la entrada al en el sistema.

Realizado Por: Barradas, Pérez y Trejo (2001).

Figura N° 2
Flujograma del Departamento de Compras



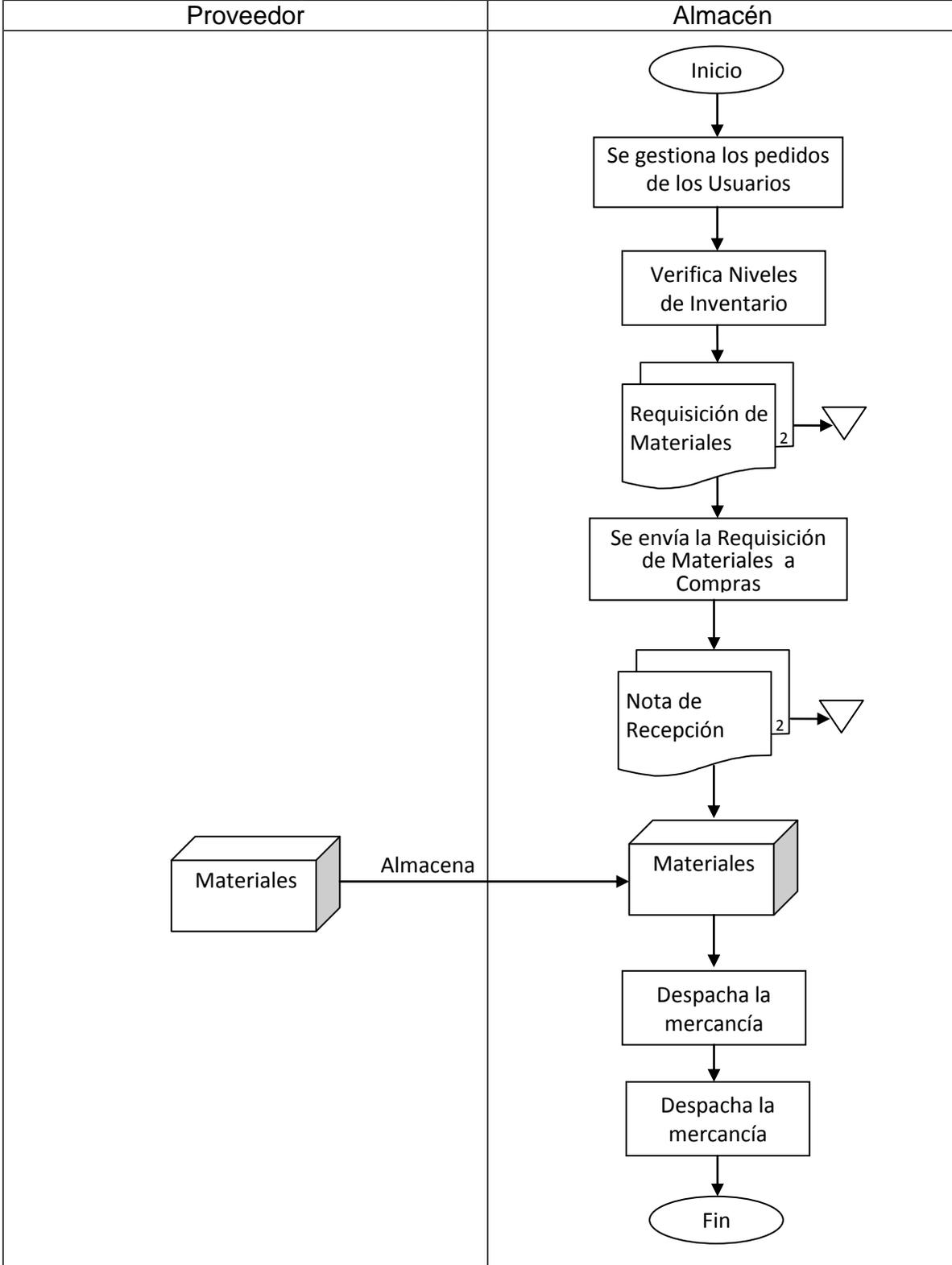
Realizado por: Barradas, Pérez y Trejo (2011).

Cuadro N° 81
Esquema Responsable Acción Departamento de Almacén de Alimentos y Bebidas

Esquema Responsable Acción Departamento de Almacén de Alimentos y Bebidas		
Paso	Responsable	Actividad-Acción
1	Almacenista	Recibe los pedidos que formulan las diversas áreas
2	Jefe de Almacén de Alimentos y Bebidas	Verifica los niveles de inventario y analiza los pedidos recibidos
3	Almacenista	Elabora la requisición de materiales.
4	Jefe de Almacén de Alimentos y Bebidas	Autoriza las requisiciones de materiales.
5	Almacenista	Envía a compras la requisición de materiales.
6	Jefe de Almacén de Alimentos y Bebidas	Hace seguimiento a la requisición de materiales.
7	Almacenista	Recibe la orden de compra.
8	Almacenista	Recibe la mercancía cotejando la orden de compras con la nota de recepción de materiales.
9	Ayudante de Almacen	Traslada la mercancía en el almacén respectivo, guarda y ordena la mercancía.
10	Almacenista	Envía copia de nota de recepción a compras.
11	Ayudante de Almacen	Despacha la mercancía a los departamentos solicitantes.
12	Almacenista	Registra las salidas del inventario en el sistema.

Realizado Por: Barradas, Pérez y Trejo (2001).

Figura N° 3
Flujograma del departamento de Almacén
 Hotelera El Recreo, C.A./ Hotel Guaparo INN
 Flujograma del Departamento de Almacén



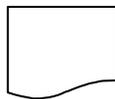
Realizado por: Barradas, Pérez y Trejo (2011).

Simbología

Simbología ANSI tomada de: Osvaldo Cairó Baltistuti (2006)



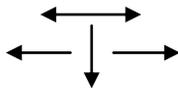
Punto de Partida o de Secuencia.



Formulario o reporte. Simboliza el documento resultante dentro de una operación, dentro de él se coloca el nombre del documento.



Operación, representa la realización de una operación referente a un procedimiento.



Dirección del flujo o líneas de unión, flujo de personas o cosas, conecta los símbolos señalados en el orden en que se deben realizar las operaciones.



Almacenamiento Permanente, indica el depósito o almacenamiento de un documento o información dentro de un archivo.

(Pág. 5)

Información y Comunicación

La comunicación es importante para que los sistemas de información funcionen. Un buen sistema de información permite identificar los factores que intervienen en los procesos, ya sean actividades internas o externas.

Así como, es necesario que todos los empleados conozcan sus responsabilidades y funciones y que cuenten con la información periódica, veraz y oportuna, es necesario que conozcan la influencia y la interrelación de su trabajo con el trabajo de los demás miembros de la organización. Es decir, de qué manera deben comunicar la información y cual es comportamiento esperado.

Canales de Comunicación

Justificación

Desconocimiento de funciones y responsabilidades, falta de canales de información y comunicación formal, ausencia de documentación que respalde las operaciones, falta de reportes periódicos de las operaciones realizadas dentro del departamento.

Propuesta

Dar a conocer a los empleados el manual de normas y procedimientos del departamento, a través de programas de adiestramiento.

Realizar reuniones periódicas para presentar reportes e informar sobre las actividades realizadas en el departamento, exponer fallas encontradas y proponer posibles soluciones.

Objetivos

- Implantación y fortalecimiento de canales de comunicación.
- Conocimiento de responsabilidades y funciones.
- Conocer las necesidades, opiniones y sugerencias del personal que labora en el departamento a través de reuniones.
- Mantener a la junta directiva informado sobre los procesos llevados a cabo y la situación actual del departamento.

Monitoreo

El monitoreo permite llevar los procesos con transparencia y corregir las fallas al ser detectadas. Incluye actividades regulares de administración y supervisión de los controles, y verificación del desempeño de sus actividades, a fin de determinar si se están cumpliendo según lo establecido mediante evaluaciones separadas o en la combinación de ambas.

Evaluaciones del Control Interno

Justificación

Ausencia de evaluaciones del control interno sobre las actividades ejecutadas en los departamentos.

Propuesta

Realizar evaluaciones periódicas del control interno sobre los procesos mediante pruebas de control, con la aplicación de cuestionarios por medio de la entrevista con uno o más empleados de los departamentos y la combinación con observación directa de los procesos en conjunto. Los resultados deben ser cotejados con los procesos establecidos y corregidos en caso de que se reflejen discrepancias.

Procedimiento

Realizar evaluaciones periódicas a través de pruebas de control, verificación de documentos, cuestionarios y entrevistas que permita conocer el funcionamiento del control interno.

Comparar los resultados obtenidos de las evaluaciones con los procedimientos establecidos, detectar las diferencias y posibles fallas del control interno.

Las discrepancias y fallas encontradas entre el control interno establecido y el que se está aplicando deben ser abordadas y corregidas de forma inmediata y oportuna, de manera que se optimicen las operaciones.

Objetivos de un componente de Monitoreo de Impacto.

Motivar al personal involucrado en los procesos de los departamentos a seguirle el paso a sus éxitos, lograr confianza de que se están realizando sus actividades de forma satisfactoria, a su vez que los motiva a seguir el mismo ritmo de trabajo.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Las empresas a lo largo del tiempo, se han visto en la necesidad de implementar controles administrativos en todas y cada una de sus operaciones, ya que el control interno permite a la organización medir la eficiencia y productividad de las actividades realizadas y así conocer la situación real para la toma de decisiones.

El objetivo principal del ciclo de compras es obtener mediante negociaciones los recursos necesarios que ayuden en el cumplimiento de la misión de la organización, y del almacén custodiar, proteger y controlar los bienes de activo fijo o variable de la empresa.

Al realizar el presente estudio se pudo concluir que el Departamento de Compras y Almacén de Alimentos y Bebidas de la Empresa Hotelera El Recreo, C.A. presenta debilidades en su sistema de control interno, tales como:

- Desconocimiento por parte de los empleados que laboran en los departamentos, de las normas, procedimientos y políticas establecidos en la organización lo que no permite el cumplimiento adecuado de las actividades.

- Se carece de adiestramiento al personal con respecto a sus competencias, que afecta la calidad en la ejecución de las actividades en cada área de trabajo.
- Existe inadecuada de segregación de funciones que no se adaptan a los lineamientos básicos de las organizaciones, permitiendo que una sola persona ejecute múltiples actividades relacionadas.
- Ausencia de formatos y formularios que respalden las actividades que se realizan en el departamento lo que puede originar información poco confiable, no permitir la unificación de los criterios en los procedimientos.
- No existen niveles de autorización para la elaboración de órdenes de compra, requisición de materiales y despacho de mercancías, que deja libertad para que se cometan compras no autorizadas.
- Ausencia de análisis en las cotizaciones de los proveedores, ignorando elementos esenciales como precio, calidad, condiciones de pago y financiamiento.
- Es nula el cotejo de la orden de compra con la nota de recepción de los productos provocando desconocimiento al dar ingreso la mercancía debido a que no se conoce el material a recibir.
- Ausencia de planificación de presupuestos de compra que impide medir y controlar los niveles que se desean alcanzar.

- No se realizan inventarios sobre productos perecederos ni se lleva control sobre fechas de vencimiento de los productos lo que puede ocasionar pérdidas monetarias.
- Falta de asignación como custodio de los insumos de inventario, así como de poco acceso restringido al mismo. La responsabilidad sobre el resguardo de la mercancía no se conoce claramente.
- Desconocimiento de los niveles de inventario mínimos y máximos que originan costos de oportunidad y de escasez.
- No se realizan análisis de las diferencias de inventario, generando que no se detecten fallas que se pudieran estar cometiendo en el departamento.
- No se identifican y analizan los riesgos internos y externos que podrían ocasionar que los objetivos planteados por la organización no se cumplan y en un entorno cambiante la planificación juega un papel fundamental para el logro de éstos objetivos, ya que se deben tomar en cuenta factores, económicos, políticos, gubernamentales y tecnológicos.
- Existe carencia de comunicación entre los departamentos involucrados así como de supervisión de las actividades.

En conclusión las fallas encontradas en el departamento objeto de estudio impiden obtener una seguridad razonable sobre la confiabilidad de la información emanada por dicho departamento. Es por ello que se afirma que

para poder lograr la efectividad de las operaciones del departamento de Compras Alimentos y Bebidas de la Empresa Hotelera El Recreo, C.A. se sugiere la implementación de un sistema de control interno basado en el Enfoque COSO.

Recomendaciones

En concordancia con los resultados obtenidos por la aplicación de los instrumentos se recomienda la aplicación de la propuesta de Control Interno bajo el enfoque COSO para el departamento Compras y Almacén de Alimentos y Bebidas de la Empresa Hotelera El Recreo, C.A. como medio para optimización de los procesos. Así mismo se recomienda:

- Proponer programas de adiestramiento al personal sobre controles aplicables al área de compras y almacén.
- Dar a conocer el manual de normas y procedimientos establecido por la gerencia de la organización, en el que se especifiquen cargos, funciones y responsabilidades, para las operaciones del departamento.
- Establecer la segregación de funciones propuesta en la descripción de cargo del personal del departamento.
- Verificar periódicamente los límites y niveles de autorización para las órdenes de compras.

- Verificar el cumplimiento de la estructura organizacional, niveles de autorización y jerarquía, así como el cumplimiento de las operaciones a través de los flujograma de procesos propuesto.
- Informar al personal sobre la importancia del uso de formularios y documentación formal que respalde las operaciones de las dos áreas desde el inicio hasta el fin del ciclo. Así como realizar pruebas de cumplimiento para verificar que los controles realmente se están llevando a cabo de manera efectiva y se pueda obtener una seguridad razonable de la información suministradas por el departamento y la reflejada en los estados financieros.
- Brindar capacitación al personal sobre los factores que puedan afectar de manera positiva el cumplimiento de los objetivos planteados por la empresa, ya sea en el conocimiento del sistema contable utilizado, providencias administrativas, leyes reguladoras, entre otras.
- Establecer la planeación de las operaciones de la empresa, el uso de presupuestos de compras por períodos, que permitan controlar las compras que realiza el departamento, cantidad de materiales que ingresan en el almacén, circulación de la materia prima, mantener niveles de inventario y analizar las variaciones entre el presupuesto de compras y las compras reales.
- Realizar inventarios de los productos denominados perecederos, así como también verificar periódicamente las fechas de vencimiento de todos los productos para evitar pérdidas monetarias. Se recomienda el uso del método de inventarios FIFO y que la mercancía esté ordenada

por fecha de ingreso al almacén y se de uso primero a la mercancía que tenga más tiempo almacenada.

Para culminar se recomienda realizar reuniones periódicas en las que se presenten informes detallados de las actividades llevadas a cabo en ese período, conocer necesidades, opiniones y sugerencias emitidas por el personal del departamento, así como también para exponer fallas y posibles soluciones.

BIBLIOGRAFÍA

Agreda Cesar, Colombo Migdalia, y Morillo Hiblis (2010) **Lineamientos para un Sistema de Control Interno basado en el Informe COSO en el Departamento de Crédito y Cobranza, Caso de Estudio Ciudad Digital, C. A.** Universidad de Carabobo. Cambus –Barbula Venezuela

Alfonso García Cantú. **ALMACENES planeación, organización y control.** Editorial Trillas. México. 2005

Araujo F., Anais J. (2007) **El Modelo COSO como Metodología en la Evaluación del Control Interno de las Auditorías.** Universidad Centroccidental “Lizandro Alvarado” Venezuela

Balestrini, Miriam (2002). **Como se Elabora El Proyecto de Investigación.** Editorial BL Consultores y Asociados, 6ta Edición. Caracas – Venezuela.

Babbie, Earl. (2000) **Fundamentos de la investigación social.** Internacional Thomson editores. México.

Benitez Lenaidys, Matins Adriana y Torres Francys (2009). **Propuesta de sistema de control interno bajo el enfoque COSO para el departamento de compras en la empresa Grillade, C.A.** Universidad de Carabobo, Campus – Barbula. Venezuela

Blanco, Yanel (2003). **Normas y Procedimientos de la Auditoría Integral.** Primera edición. Ecoe ediciones. Bogotá – Colombia

Cairo Baltistuti, Osvaldo (2006) **Fundamentos de la Programación. Piensa en C.** Editorial Pearson Educación de México. Primera Edición.

Cardozo, Hernán (2006). **Auditoria del Sector solidario.** Ediciones Ecoe. Colombia.

Castillo Sánchez, Mauricio. (2004). **Guía para la Formulación de proyectos de investigación.** Ediciones cooperativa editorial magisterio. Primera edición. Bogotá Colombia

Cazares, M. y Colaboradores (2000). **Técnicas actuales de investigación documental.** 3ª. Edición, Ed. Trillas-UAM, México.

Chacón Damaris y Toro Roselba, (2009). **Propuesta de un sistema de control interno basado en informe COSO para el área de compras y cuentas por pagar de la empresa Magralca, C.A.** Universidad de Carabobo, Campus – Bárbula. Venezuela

Estupiñan, Rodrigo (2006). **Control Interno y Fraudes con base en los Ciclos de Transacciones.** Ediciones. Ecoe ediciones, 2da Edición. Bogotá – Colombia. Pág. 26.

Fonseca, Oswaldo (2011). **Sistemas de Control Interno.** Primera edición. Lima - Perú.

Garcia Cantú, Alfonso (1995) **Almacenes: Planeación Organización y Control.** Editorial Trillas.

Lerma, Héctor. (2004). **Metodología de la investigación: Propuesta, anteproyecto y proyecto.** Eco ediciones. Colombia.

Manual de trabajos de grado y maestría y tesis doctoral de la universidad pedagógica experimental Libertador (2000).

Mantilla, Samuel y Cantes, Sandra (2005). **Auditoría de Control Interno.** ECOE Ediciones. Bogotá – Colombia.

Mantilla, Samuel y Cantes, Sandra (2003). **Control Interno Informe COSO** Bucaramanga, Colombia, Octubre 2003, Tercera Edición.

Mantilla, Samuel (2005). **Control Interno Informe COSO.** Ecoe Ediciones Cuarta edición. Bogotá – Colombia.

Méndez A. Carlos (2008). **Metodología. Diseño y Desarrollo del proceso de investigación en ciencias empresariales.** Ediciones Limusa, 4ta Edición.

Mohammad Naghi Namaforoosh. (2005) **Metodología de la Investigación.** Limusa Editores

Montoya, Alberto (2002). **Conceptos Básicos de la Administración de Compras.** Editorial Norma. Bogotá – Colombia.

Mora, Araceli (2008). **Diccionario de Contabilidad, Auditoría y Control de Gestión.** Ecobook editorial del Economista. Pág. 61.

Organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores de Naciones Unidas (INTOSAI). **Lineamientos para las Normas de Control Interno.**

Peña, Jesús (2007). **Control, Auditoria y Revisión Fiscal.** Ecoe Ediciones. Bogotá. Pág. 8.

Perdomo Abraham (2008). **Fundamentos de Control Interno.** Novena edición, Editorial Thomson.

Ruiz Diana y Salas Ambar (2007). **Desarrollo de un proceso de control interno para una eficiente administración de un sistema de inventario. Caso empresa B V Mercadeo Especial, C.A.** Universidad de Carabobo, Campus – Barbula. Venezuela

Santillana, Juan (2003). **Establecimiento de Sistemas de Control Interno: Función de contraloría.** Segunda edición. Colombia.

Sanz, Carlos J. (2002). **Diccionario Económico, Contable, Comercial y Financiero.** Editorial Gestión 2000.

Stoner James, y otros (2006). **Administración.** Editorial Prentice Hall Hispanoamericana, S.A.

Toro, Josefina y Hurtado Iván (2005) **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio.** Edición Epísteme Consultores y Asociados, C.A. 5ta Edición. Valencia, Venezuela.

ANEXOS



ANEXO A

UNIVERSIDAD DE CARABOBO

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Campus Bárbula



CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL INSTRUMENTO

Especialista en **Auditoria**

Quién suscribe el (la) Prof. **Arnoldo Arana**. Portador (a) de la Cédula de Identidad N° **V- 07.762.064**. Hago constar por medio de la presente, que el Instrumento de Recolección de Datos, del Trabajo Especial de Grado Titulado: PROPUESTA DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO, BAJO EL ENFOQUE COSO, PARA EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y ALMACÉN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DE LA EMPRESA HOTELERA EL RECREO, C.A. cuyo autores son los Bachilleres: Barradas Leidy, C.I. 17.193.779, Pérez Erika C.I. 13.733.008 y Trejo Jessica C.I. 17.030.615 aspirantes al título de Licenciados en Contaduría Pública; reúne los requisitos suficientes y necesarios, para ser aplicado en el logro de los objetivos que se desean obtener en esta investigación.

Constancia de Aprobación que se expide a solicitud de la parte interesada, en Valencia al primer (01) día del mes de Agosto del 2011.

Atentamente,

ARNOLDO ARANA

Profesor (a) en Auditoria.

C.I: N° V- 07.762.064



ANEXO B

UNIVERSIDAD DE CARABOBO

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Escuela de Administración Comercial y Contaduría Pública
Campus Bárbula



CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL INSTRUMENTO

Especialista en Presupuesto de Empresas

Quién suscribe el (la) Prof. **Manuel González** Portador de la Cédula de Identidad N° V.- **04.129.212**. Hago constar por medio de la presente, que el Instrumento de Recolección de Datos, del Trabajo Especial de Grado Titulado: PROPUESTA DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO, BAJO EL ENFOQUE COSO, PARA EL DEPARTAMENTO DE COMPRAS Y ALMACÉN DE ALIMENTOS Y BEBIDAS DE LA EMPRESA HOTELERA EL RECREO, C.A. cuyo autores son los Bachilleres: Barradas Leidy, C.I. 17.193.779, Pérez Erika C.I. 13.733.008 y Trejo Jessica C.I. 17.030.615 aspirantes al título de Licenciados en Contaduría Pública; reúne los requisitos suficientes y necesarios, para ser aplicado en el logro de los objetivos que se desean obtener en esta investigación.

Constancia de Aprobación que se expide a solicitud de la parte interesada, en Valencia al primer (01) día del mes de Agosto del 2011.

Atentamente,

Manuel González

Profesor (a) en Presupuesto de Empresas.

C.I: N° V- 4.129.212



ANEXO C

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



Estimado señor(a):

El siguiente Cuestionario tiene como finalidad obtener información sobre los lineamientos de control interno existentes en el Departamento de Compras y Almacén de Alimentos y Bebidas de la empresa Hotelera el Recreo, C.A.

La finalidad de la aplicación de éste instrumento es la recolección de datos que faciliten el cumplimiento del objetivo propuesto dentro del trabajo de investigación titulado: **Propuesta de Sistema de Control Interno, Bajo el Enfoque COSO, para el Departamento de Compras y Almacén de Alimentos y Bebidas de la empresa Hotelera el Recreo, C.A.** Esta investigación es conducida por las bachilleres Leidy Barradas, Erika Pérez y Jessica Trejo.

Este estudio es de carácter anónimo y confidencial por lo tanto agradecemos la mayor objetividad posible, en caso de duda o de no comprender alguna pregunta hágaselo saber al investigador que con gusto le ayudará. La información que usted nos proporcionará será de uso exclusivo para la investigación.

Instrucciones:

- Lea pausadamente cada una de las preguntas antes de responder.
- El cuestionario consta de: **36 preguntas** para el personal de Gerencia y Compras de Alimentos y Bebidas y **39 preguntas** para el personal de Gerencia y Almacén de Alimentos y Bebidas.
- Cada pregunta presenta dos opciones de respuestas (SI__ y NO__).
- Marque con una X una alternativa de las dos que se presentan en cada pregunta.
- Para responder las opciones se le proporcionará una lápiz de grafito de no ser así solicítelo al investigador.

Muchas gracias por su colaboración.

Evaluación para la Gerencia y el personal del Departamento de Compras de Alimentos y Bebidas

Área de Compras

ITEMS	PREGUNTAS	RESPUESTAS	
		SI	NO
1.-	¿Existe un Manual de Normas y Procedimientos para el Departamento de Compras de Alimentos y Bebidas?		
2.-	¿Conoce usted las Normas y Procedimientos que son aplicables al Departamento de Compras de Alimentos y Bebidas?		
3.-	¿Se entrega por escrito al personal del Departamento de Compras de Alimentos y Bebidas las Normas y Procedimientos a seguir?		
4.-	¿Existen programas de Adiestramiento donde se instruye al personal con relación a sus funciones y responsabilidades ?		
5.-	¿Se utilizan formatos de Requisición de Materiales ?		
6.-	¿Los formatos de Requisición de Materiales se encuentran pre numerados?		
7.-	¿Se realizan todas las compras sobre la base de Requisiciones ?		
8.-	¿Las Requisiciones se encuentran debidamente autorizadas?		
9.-	¿La Requisición de Materiales es realizada por una persona distinta a la que realiza la Orden de Compra ?		
10.-	¿Se pide Cotizaciones de los materiales a comprar?		
11.-	¿Se analizan las Cotizaciones de los Proveedores basándose en políticas de precio, calidad, condiciones de pago?		
12.-	¿Se emiten Órdenes de Compra ?		
13.-	¿Se utilizan formatos de Órdenes de Compra ?		
14.-	¿Las Órdenes de Compra se encuentran prenumeradas?		
15.-	¿Se realizan todas las compras sobre la base de Órdenes de Compras ?		
16.-	¿Dentro de las Políticas y Procedimientos se establece la(s) persona(s) responsable(s) de la autorización de la Orden de Compra?		
17.-	¿Se emplea como política del departamento verificar si la Orden de Compra ésta firmada por la persona autorizada?		
18.-	¿Se verifica la Orden de Compra con la Cotización recibida del proveedor?		
19.-	¿El personal encargado de realizar las compras es diferente al personal que ésta autorizado para seleccionar a los		

	proveedores?		
20.-	¿Se verifica que los aumentos en bolívares de las compras se deban a los aumentos de los precios de los productos?		
21.-	¿Se verifica que los aumentos de las compras en cantidad se deban a aumentos en el volumen de producción?		
22.-	¿Se notifica inmediatamente al departamento de contabilidad sobre las mercancías devueltas a los proveedores?		
23.-	¿Se utilizan formatos de Nota de Recepción de mercancía ?		
24.-	¿Se verifica que la Orden de Compra tenga concordancia con la Nota de Recepción de Mercancía ?		
25.-	¿Se verifica La Nota de Recepción de Mercancía con la Factura recibida?		
26.-	¿El personal que emite la Orden de Compra es diferente al que recibe la mercancía?		
27.-	¿Dentro de las funciones de compra esta registrar las entradas del inventario al sistema?		
28.-	¿Se realizan las Entradas del Inventario en el sistema con la Nota de Recepción ?		
29.-	¿Se realizan Órdenes de Servicio ?		
30.-	¿Existe un catalogo de proveedores del departamento?		
31.-	¿Se realizan Presupuestos de Compra ?		
32.-	¿Se comparan las compras reales con las compras presupuestadas?		
33.-	¿Se verifica que la factura emitida por el proveedor este elaborada bajo la providencia administrativa vigente?		
34.-	¿Se realizan reportes mensuales de las compras realizadas por el departamento?		
35.-	¿Se analizan las compras del departamento de un mes con respecto a otro?		
36.-	¿Se realizan reuniones donde se planteen los aspectos para mejorar el departamento?		

Evaluación para la Gerencia y el personal de Departamento de Almacén de Alimentos y Bebidas

Área de Almacén

ITEMS	PREGUNTAS	RESPUESTAS	
		SI	NO
1.-	¿Existe un Manual de Normas y Procedimientos para el Departamento de Almacén de Alimentos y Bebidas?		
2.-	¿Conoce usted las Normas y Procedimientos para el manejo de los productos de Almacén de Alimentos y Bebidas?		
3.-	¿Se entrega por escrito al personal del Departamento de Almacén de Alimentos y Bebidas las Normas y Procedimientos a seguir?		
4.-	¿Existen programas de Adiestramiento donde se instruye al personal con relación a sus funciones y responsabilidades ?		
5.-	¿Existe un personal asignado como responsable o custodio quien rendirá cuentas del Almacén de Alimentos y Bebidas?		
6.-	¿Existe un personal asignado como responsable o custodio quien rendirá cuentas del almacén para los casos de emergencia o imprevistos de mercancía para los eventos?		
7.-	¿Sólo el personal de la empresa que está debidamente autorizado ingresa al almacén?		
8.-	¿Existe políticas de existencias mínimas y máximas para llevar el control de las mercancías del almacén?		
9.-	¿Se basan las solicitudes de materiales analizando las existencias mínimas y máximas del almacén?		
10.-	¿Se utilizan formatos de Requisición de Materiales ?		
11.-	¿Los formatos de Requisición de Materiales se encuentran prenumerados?		
12.-	¿Dentro de las Políticas y Procedimientos se establece la(s) persona(s) responsable(s) de la autorización de la Requisición de Materiales?		
13.-	¿El personal que recibe la mercancía es diferente al que emite la Orden de Compra ?		
14.-	¿Se utilizan formatos de Nota de Recepción de mercancía ?		
15.-	¿Se coteja la Nota de Recepción con la mercancía recibida?		
16.-	¿Se realiza conteo físico de la mercancía recibida?		
17.-	¿Se pesa la mercancía recibida?		
18.-	¿Se verifica la fecha de vencimiento de los productos al recibir la mercancía?		
19.-	¿La mercancía que ingresa al almacén tiene un orden y un control de almacenamiento?		
20.-	¿Dentro de las Políticas y Procedimientos se establece la(s) persona(s) responsable(s) de la autorización de las Salidas?		

	de Almacén?		
21.-	¿Se utilizan formatos de Despacho de Mercancía para registrar todas las salidas de almacén?		
22.-	¿Los formatos de Despacho de Mercancía se encuentran prenumerados?		
23.-	¿La salida del almacén de la mercancía se realiza por fecha de vencimiento?		
24.-	¿En el caso de devolución de mercancía se utiliza una Orden de Salida del material?		
25.-	¿Dentro de las políticas de la empresa se establece un personal responsable de autorizar las devoluciones de mercancía?		
26.-	¿Se registran las salidas por Despacho de Mercancía del almacén en el sistema?		
27.-	¿Se registran las salidas por devolución de Mercancía con la respectiva nota de crédito en el sistema?		
28.-	¿Dentro de las funciones del almacén esta registrar las salidas del inventario en el sistema?		
29.-	¿Se realizan Inventarios físicos periódicamente?		
30.-	¿El personal que realiza la Toma Física del inventario es diferente al personal que registra las entradas y salidas del almacén?		
31.-	¿Las diferencias entre en el conteo físico y los reportes teóricos son analizadas e investigadas?		
32.-	¿Los faltantes de almacén producto del conteo del inventario que sean de importancia relativa son cobrados a la persona responsable o custodio del almacén?		
33.-	¿Las diferencias entre en el conteo físico y los reportes teóricos son ajustados en el sistema?		
34.-	¿Los ajustes provenientes del conteo físico y los reportes teóricos son autorizados antes de registrarse en el sistema?		
35.-	¿Existen inventarios de mercancías dañadas, obsoletas y de lento movimiento?		
36.-	¿Dentro de las políticas de la empresa se establece un personal responsable de autorizar las salidas del inventario por mercancías dañadas y obsoletas?		
37.-	¿Se realizan reportes mensuales de las operaciones realizadas por el departamento de almacén?		
38.-	¿Se analizan las operaciones del departamento de almacén de un mes con respecto a otro?		
39.-	¿Se realizan reuniones donde se planteen los aspectos para mejorar el departamento?		