



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO  
PARA EL MEJORAMIENTO EN EL  
MANEJO DEL INVENTARIO EN EL  
DEPARTAMENTO UNIMEZCLA DEL  
CENTRO POLICLINICO VALENCIA C.A.**

**Autora:** Sthefanie Urbina  
**C.I.:** V-18.687.300

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego  
Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



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

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL MEJORAMIENTO EN  
EL MANEJO DEL INVENTARIO EN EL DEPARTAMENTO UNIMEZCLA  
DEL CENTRO POLICLINICO VALENCIA C.A.**

Proyecto de Trabajo de Grado para optar al Título de  
Licenciada en Contaduría Pública

**Autora:** Sthefanie Urbina

**Tutora:** Abog. Nohelia Durán

San Diego, marzo de 2018



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

San Diego, marzo de 2018

**ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO**

Quienes suscriben esta Acta, dejan constancia que el Proyecto de Trabajo de Grado **“ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL MEJORAMIENTO EN EL MANEJO DEL INVENTARIO EN EL DEPARTAMENTO UNIMEZCLA DEL CENTRO POLICLÍNICO VALENCIA C.A.”**, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos exigidos para su aprobación, recomiendan su tramitación ante el organismo académico correspondiente.

Nombre del Tutor Académico

Firma

Fecha

Abog. Nohelia Durán

## **DEDICATORIA**

A Dios Todo Poderoso, por iluminarme el sendero, guiarme hacia el camino de la autorrealización, por haberme dado el privilegio de vivir, por estar presente en mi mente y corazón, por ser mi refugio en los momentos más difíciles, por darme la fuerza y la voluntad suficiente para lograr una de mis metas propuestas.

A mi madre, por todos los valores enseñados; hermanas y sobrinos por acompañarme y estar ahí cuando los necesitaba,

A mis bellas amigas, Diana, Joha y Mon por acompañarnos en este camino y sobretodo apoyarnos tanto en lo académico como en lo personal, sin ustedes tampoco hubiera sido posible ¡¡Las Extrañare!!

Para ustedes este triunfo, los amo

**Sthefanie Urbina**

## **RECONOCIMIENTOS**

A todo el personal académico y administrativo que conforma la Universidad José Antonio Páez -UJAP.

A mi madre, inspiradora y razón de mi existencia

A mi Tutora y amiga, por su apoyo y conocimiento otorgado en el desarrollo de esta investigación.

A todos y cada uno de los profesores que me han dado clases, han dejado en mí aportes, experiencias y conocimientos los cuales enriquecieron mi aprendizaje.

¡Gracias!

**Sthefanie Urbina**

## INDICE GENERAL

<b>ÍNDICE DE CUADROS</b> .....	p.p. viii
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS</b> .....	ix
<b>RESUMEN INFORMATIVO</b> .....	x
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>CAPÍTULOS</b> .....	
<b>I EL PROBLEMA</b> .....	3
1.1. Planteamiento del Problema.....	3
1.2. Formulación del Problema.....	4
1.3. Objetivos de la Investigación.....	4
1.4. Justificación e importancia de la Investigación.....	5
<b>II MARCO TEÓRICO</b> .....	7
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	7
2.2. Bases Teóricas.....	12
2.2.1 Estrategia.....	12
2.2.2 Teoría del Control.....	13
2.2.2.1 Control.....	13
2.2.2.2 Control Interno.....	13
2.2.3 Control de Inventarios.....	18
2.2.4 Definición de Inventarios.....	19
2.2.5 Método ABC.....	21
2.3. Bases Legales.....	22
2.4. Definición de Términos Básicos.....	23
<b>III MARCO METODOLÓGICO</b> .....	27
3.1. Tipo y Nivel de la Investigación.....	27
3.2. Fases Metodológicas.....	28
3.2.1 Fase I. Diagnóstico de la Situación Actual.....	28
3.2.2 Fase II. Identificación de las debilidades y fortalezas de los procesos de control interno en el departamento unimezcla del Centro Policlínico Valencia C.A.....	30
3.2.3 Fase III. Diseñar estrategias de control interno de los procesos de inventarios en el departamento unimezcla del Centro Policlínico Valencia C.A.....	31
<b>IV RESULTADOS</b> .....	32

<b>V</b>	<b>PROPUESTA.....</b>	<b>46</b>
	5.1. Planteamiento del Problema.....	46
	5.2 Formulación del Problema.....	47
	5.3 Objetivos de la Propuesta.....	47
	5.3.1 Objetivo General de la Propuesta.....	47
	5.3.2 Objetivos Específicos de la Propuesta.....	47
	5.4 Justificación.....	48
	5.5 Factibilidad de la Propuesta.....	49
	5.5.1 Factibilidad Técnica.....	49
	5.5.2 Factibilidad Operativa.....	49
	5.5.3 Factibilidad Económica.....	49
	5.6 Desarrollo de la Propuesta.....	50
	5.7 Conclusiones.....	54
	5.8 Recomendaciones.....	54
	<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>56</b>
<b>A</b>	<b>ANEXOS.....</b>	<b>59</b>
A	A Instrumento.....	60
B	B Formato de Validación del instrumento.....	62

## ÍNDICE DE CUADROS

	p.p.
1 Matriz de Operacionalización de Variables (Parte 1).....	25
2 Matriz de Operacionalización de Variables (Parte 2) .....	26
3 Distribución de la Población y la Muestra.....	30
4 Control previo de la mercancía recibida.....	33
5 Elaboración de una orden de requisición por el insumo de inventario.....	34
6 Control interno de la existencia de mercancía.....	35
7 Control de las entradas y salidas de inventario.....	36
8 Personal capacitado los fines de semana.....	37
9 Inventarios de control periódicos.....	38
10 Acceso al sistema de inventarios.....	39
11 Ingreso al sistema con usuario y clave.....	40
12 Procedimiento para la devolución de los fármacos.....	41
13 Auditorias sorpresivas de los inventarios.....	42
14 Cronograma Mensual.....	51

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

	p.p.
1 Control previo de la mercancía recibida.....	33
2 Elaboración de una orden de requisición por el insumo de inventario.....	34
3 Control interno de la existencia de mercancía.....	35
4 Control de las entradas y salidas de inventario.....	36
5 Personal capacitado los fines de semana.....	37
6 Control interno de la existencia de mercancía.....	38
7 Acceso al sistema de inventarios.....	39
8 Ingreso al sistema con usuario y clave.....	40
9 Procedimiento para la devolución de los fármacos.....	41
10 Auditorías sorpresivas de los inventarios.....	42
11 Matriz FODA.....	43
12 El procedimiento para la toma de inventario físico de control.....	52



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

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL MEJORAMIENTO EN  
EL MANEJO DEL INVENTARIO EN EL DEPARTAMENTO UNIMEZCLA  
DEL CENTRO POLICLÍNICO VALENCIA C.A.**

San Diego, marzo de 2018

**Autoras:** Sthefanie Urbina

**Tutora:** Abog. Nohelia Durán

**RESUMEN INFORMATIVO**

En el presente trabajo de grado el objetivo principal es diseñar estrategias de control interno para el mejoramiento en el manejo del inventario en el departamento unimezcla del Centro Policlínico Valencia C.A., con el fin de lograr la eficiencia en cuanto a los inventarios, así como mejorar el proceso en el manejo de los mismos. Considerando la problemática existente en el área de unimezcla, debido a que no controlan los procesos para el manejo de sus inventarios, desde la recepción de los medicamentos, la elaboración de la mezcla, el suministro a los pacientes y la posterior facturación del consumo de los mismos, por lo que se requirió desarrollar una investigación basada en la modalidad de proyecto tipo factible, con diseño de campo, con una revisión documental, la población estuvo conformada por veinte (20) personas involucradas en el proceso del área de almacén, farmacia, departamento de unimezcla y facturación, por lo que la muestra se constituyó por la misma población, ya que, los encuestados seleccionados son los indicados para suministrar la información que requirió la investigación. Por otro lado, los instrumentos de recolección de datos que se aplicaron fueron la encuesta la cual quedó constituida por 10 ítems, policotómicos de preguntas cerradas con opciones de respuestas siempre, casi siempre, casi nunca y nunca; y la observación directa a través de una lista de cotejo. Una vez aplicada se obtuvieron los resultados que identificaron las debilidades y fortalezas en el control interno a través de una Matriz DOFA que permitió proporcionar la información requerida presentándola mediante gráficos circulares, para luego establecer las estrategias aplicables necesarias que pudieran cubrir los objetivos propuestos y darle solución a la problemática existente.

**Descriptor:** Estrategias, Control Interno, Inventarios.

## INTRODUCCIÓN

Los inventarios son habitualmente uno de los apartados más característicos en los balances, y los problemas operativos son numerosos. Se originan no solamente en la actividad de la industria o empresa sino también en los controles y sistemas contables de costos utilizados por cada organización. Sin embargo no en todos los casos la gerencia procura una adecuada atención a la administración de sus inventarios por considerar de mayor importancia otras transacciones, se debe tomar en cuenta que el buen manejo de los inventarios constituye un factor importante para el éxito o fracaso de una empresa cualquiera sea su especialidad, tamaño o complejidad puesto que a través de los proveedores se adquiere una gran cantidad de compromisos por recibir los materiales para la venta o para el proceso de un producto terminado.

El presente estudio está orientado a proponer el diseño de estrategias de control interno para el mejoramiento en el manejo del inventario en el departamento unimezcla del Centro Policlínico Valencia C.A., para darle solución a la problemática existente, debido a que en el departamento donde se preparan las mezclas requeridas para aplicar a los pacientes, no se lleva un adecuado registro tanto de entradas y salidas, y no se proporciona la información necesaria para efectuar la debida facturación y cobro al cliente, lo que se traduce en pérdidas económicas, o por lo contrario, es efectuado el cobro doble, lo que causa descontento en la clientela.

Ante estas implicaciones, se hace necesario realizar un diagnóstico, para identificar el origen de las debilidades existentes, por lo que, la presente investigación se desarrolla bajo la modalidad de proyecto factible, con diseño de campo, en el cual se aplica como técnica la encuesta para poder recolectar la información necesaria y lograr darle solución a la problemática expuesta, quedando estructurada de la siguiente forma: Capítulo I, El Problema: Contiene la exposición de la situación

problemática enmarcada en el planteamiento del problema, el establecimiento de los objetivos de la investigación tanto general como los específicos, y la justificación de la investigación. Capítulo II, Marco Teórico: Está integrado por los antecedentes de la investigación, bases teóricas y definición de términos básicos. Capítulo III, Marco Metodológico: Describen el tipo y nivel de investigación, y las fases metodológicas de acuerdo con los objetivos específicos. Capítulo IV, la propuesta en la que se esbozaran las estrategias de control interno las cuales mejoraran el manejo de inventario en el departamento unimezcla del Centro Policlínico Valencia C.A. en virtud a las necesidades encontradas en el diagnostico previamente realizado, en este sentido, con dicha propuesta se busca disminuir las diferencias y mejorar a que los controles ya existentes se cumplan y se alcancen los objetivos de la gerencia.

Por último, se encuentran las Referencias bibliográficas y electrónicas de donde se obtuvo información que sustenta el desarrollo del presente proyecto de trabajo de grado.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

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

Los inventarios se han convertido para las organizaciones, en una de las partidas financieras que generan gran inquietud, debido a que son vendidos para generar los ingresos principales de la organización. Es por ello, que se requiere un adecuado manejo de sus procesos con la finalidad de controlar las entradas y salidas, planificar sus reposiciones y establecer niveles adecuados que permitan la operatividad de la organización sin interrupciones, por lo tanto, se debe considerar el tiempo en que los mismos son entregados por parte de los proveedores. A causa de estas inquietudes, son muchas las empresas que han venido implementando herramientas administrativas que permitan mejorar sus procesos y cumplir con los procedimientos para lograr los objetivos organizacionales.

Cabe señalar, que la información generada en las organizaciones mediante el adecuado registro de las entradas y salidas de inventarios, permiten emitir reportes a la gerencia, para la toma de decisiones, además de elaborar los estados financieros con información veraz, certera y oportuna, que refleje la situación económica de la misma permitiendo evaluar la eficiencia en cuanto a la rotación de sus inventarios, cumplimiento de las políticas establecidas, y brindar la satisfacción al cliente, al contar con las existencias necesarias para cubrir la demanda.

En consecuencia, el sistema de control interno debe estar preparado para detectar cualquier irregularidad, relacionada a la falsificación, fraude o colusión, y aun cuando los montos puedan no ser significativos, es importante que sean detectados oportunamente. Bajo este contexto, la presente investigación, está orientada a brindar una solución viable a la problemática expuesta por la empresa Centro Policlínico

Valencia C.A., ubicado en la Viña, en el Municipio Valencia en el Estado Carabobo, la cual señala que tiene problemas en el manejo de los inventarios en el departamento de unimezcla, donde se preparan las mezclas requeridas de medicamentos para aplicar a los pacientes. Lo anteriormente expuesto es motivado a que se realiza un control previo únicamente cuando se encuentra una persona que se encarga de eso por lo general de lunes a viernes, sin embargo los fines de semana en algunas oportunidades se deben recibir fármacos para realizar los tratamientos, y no se encuentra un personal encargado de realizar este proceso, lo que origina que los medicamentos no tengan un control previo eficaz antes de ser recibidos. Esto puede originar diferencias en los controles de existencias y descuadre de los inventarios

Como consecuencia, se hace necesario buscar una mejora del manejo del inventario en el departamento a través de estrategias de control interno, que permitan un adecuado uso de los recursos, planificación de las reposiciones, registro oportuno de las entradas y salidas de los inventarios, y adecuada facturación de los medicamentos y fármacos.

## **1.2 Formulación del Problema**

Tras todo lo antes expuesto surge la interrogante: ¿Cómo se lograría el mejoramiento en el manejo del inventario en el departamento unimezcla a través de estrategias de control interno para el Centro Policlínico Valencia C.A?

## **1.3 Objetivos de la Investigación**

### **1.3.1 Objetivo General:**

Diseñar estrategias de control interno para el mejoramiento en el manejo de inventarios en el departamento unimezcla del Centro Policlínico Valencia C.A.

### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual del control interno del manejo de inventario en el departamento unimezcla del Centro Policlínico Valencia C.A.
- Identificar las debilidades y fortalezas del control interno del manejo de inventario en el departamento unimezcla del Centro Policlínico Valencia C.A.
- Diseñar estrategias de control interno para el mejoramiento en el manejo del inventario en el departamento unimezcla del Centro Policlínico Valencia C.A.

### **1.4 Justificación de la Investigación**

Las organizaciones, hacen grandes esfuerzos para mantener los inventarios a niveles óptimos, para evitar gastos excesivos en su adquisición, o evitar el desabastecimiento, es por ello que requiere de controles internos que permitan el cumplimiento de los procedimientos necesarios para su adecuado manejo, y asegurar el proceso operativo de la misma, satisfaciendo la demanda de un mercado tan cambiante y turbulento. Estos mecanismos de control deben tener la capacidad de hacer que se lleven a cabo de manera eficaz y efectiva las operaciones en los diferentes departamentos de compras, almacén, despacho y venta; es por ello que se hace necesaria la aplicación de estrategias de control interno para el mejoramiento en el manejo del inventario en el departamento unimezcla del Centro Policlínico Valencia C.A. ya que los mismos constituyen uno de los componentes del activo más susceptible a manipulaciones, lo que puede traer como consecuencia pérdidas no justificadas en los mismos, o atrasos en las operaciones normales de una organización.

A tal efecto, la empresa requiere, de un control interno que implemente procedimientos, políticas y normativas, orientadas al buen uso de los inventarios, registros, emisiones de reportes, facturación y cobro de los medicamentos utilizados en el departamento de unimezcla, para minimizar el riesgo de fraude o abuso de confianza, por parte del personal, sobre el manejo de los inventarios. Debido a la problemática expuesta, a través de la presente investigación, la autora pretende diseñar estrategias de control interno para el mejoramiento en el manejo del inventario en el departamento unimezcla, con la finalidad de optimizar el funcionamiento de éstos sobre la existencia de su almacén, así como de su correspondiente control.

En la presente investigación, en relación al control interno de los inventarios de la empresa en estudio, se propondrá soluciones a la problemática existente, y podrían considerar las recomendaciones que surgirán en el presente estudio y puede ser utilizado por estudiantes de la Universidad José Antonio Páez, como guía, base o aporte principal para iniciar investigaciones sobre estrategias de control interno en las empresas y a su vez despertar inquietudes en los investigadores. Finalmente, será de gran ayuda para la autora, ya que les permite desarrollar habilidades y destrezas en cuanto a coordinación, investigación y comunicación, utilizando los procesos administrativos y contables, con la finalidad de servir como base para aportar soluciones a otras empresas con situaciones similares.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

En el presente capítulo se expone el marco teórico que sustenta la problemática expuesta en la investigación, al respecto Arias (2010;106), define el marco teórico como “el producto de la revisión documental-bibliográfica y consiste en una recopilación de ideas, posturas de autores, conceptos y definiciones, que sirven de base a la investigación por realizar”, por lo tanto el fin que tiene el marco teórico es de situar el problema que se está estudiando dentro de un conjunto de conocimientos, que permitirá orientar la búsqueda y ofrecer una conceptualización adecuada de los términos que se utilizarán en el trabajo, en este sentido, la presente investigación estará soportada por antecedentes, bases teóricas, bases legales y definición de términos básicos.

#### **2.1. Antecedentes de la Investigación**

Para la realización de la presente investigación se consultarán diferentes trabajos de grado, los cuales de manera directa y/o indirecta guardarán relación con la temática en cuestión. Según, Tamayo y Tamayo (2014;103), señala que, “en los antecedentes se trata de hacer una síntesis conceptual de las investigaciones o trabajos realizados sobre el problema formulado con el fin de determinar el enfoque metodológico de la investigación”, debido a que los mismos contribuyen a aclarar un conjunto de factores, orientados a una revisión bibliográfica o trabajos realizados con anterioridad y con referencia al tema planteado. Por consiguiente, entre los trabajos que sirvieron de apoyo documental y metodológico para el desarrollo de la presente investigación, cabe señalar los siguientes:

Ojeda (2016), en su estudio denominado **“Sistema de inventarios de materiales y suministros para optimizar el control interno en el Centro Clínico Especialidades el Ángel C.A.”**, presentado en la Universidad José Antonio Páez, para optar por el título de Licenciada en Contaduría Pública. La investigación tuvo como fin lograr la eficiencia en cuanto a la información presentada en las cifras de los estados financieros en cuanto a los inventarios, así como mejorar el proceso en el manejo de los mismos. En cuanto a la metodología, la investigación fue de tipo factible, con diseño de campo, la población estuvo conformada por cuatro (4) personas involucradas en el proceso del área de inventarios, por lo que la muestra estuvo representada por la misma población.

En cuanto a los instrumentos de recolección de datos aplicados fueron la entrevista apoyada en un cuestionario comprendido de diez (10) preguntas policotómicas cerradas con una escala de respuesta siempre, casi siempre, casi nunca y nunca, y la observación directa de parte de la investigadora.

La autora concluye, que el control interno es indispensable sea integrado a los procesos administrativos y contables de la organización, en todos sus niveles, con la finalidad de proporcionar una garantía razonable para el logro de los objetivos. Su relación con el presente trabajo de grado, es que puede dar grandes aportes sobre el control interno de inventarios, implantando procedimientos claros para su manejo, así como el uso de formatos para el control de entradas y salidas, que permitan garantizar que se efectúe el registro diario de los movimientos de los inventarios y brindar información confiable de las existencias.

Constituye un aporte a la investigación, ya que el estudio sirve de referencia para sustentar el marco conceptual del Control Interno para el mejoramiento en el manejo de los inventarios.

Durán y Machado (2015), en su trabajo de grado titulado **“Lineamientos de control interno para el manejo adecuado del inventario de la farmacia 44 C.A. bajo VEN-NIF para Pymes”**, en la Universidad José Antonio Páez, para optar a los títulos de Licenciados en Contaduría Pública. El objetivo principal de la presente

investigación fue evaluar la posibilidad de establecer una unificación de criterios en cuanto al manejo de los inventarios, así como la segregación de funciones para evitar que el personal que maneja el inventario tenga acceso a cada etapa del proceso. En cuanto a la metodología, la investigación estuvo enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible, con diseño de campo. Utilizando como instrumento el cuestionario de preguntas cerradas, y cuya población estuvo conformada por cinco (5) personas involucradas en dicho proceso.

Los investigadores concluyeron, que es necesario el establecimiento de lineamientos de control interno para las actividades de recepción de la mercancía, clasificación de inventarios, y emisión de formularios que permitan el registro de la entrada y salida del almacén, constituye un aporte a la presente investigación, ya que el estudio sirve de referencia para sustentar el marco conceptual del Control Interno para el mejoramiento en el manejo de los inventarios.

Barreno, Farías y Soto (2014), presentaron un trabajo de grado que lleva por título **“Propuesta de lineamientos de control interno que permitan la optimización de los procesos contables en el flujo de mercancía de la empresa familiar kB Cerámicas C.A.”**, para optar al título de Licenciadas en Contaduría Pública, en la Universidad de Carabobo. La investigación tuvo como propósito, observar la necesidad que tiene la empresa de adaptar controles internos adecuados que minimicen los riesgos inherentes en el área de inventario.

El estudio asumió el criterio de investigación tipo descriptiva, con la modalidad de proyecto factible, con diseño de campo. La población fue conformada por diez (10) trabajadores de la empresa, relacionados con el manejo de los inventarios. La técnica utilizada para recolección de información tipo primario fue la encuesta, apoyada en un cuestionario conformado por preguntas policotómicas. Las investigadoras concluyen que, la empresa debe implementar lineamientos que le ayuden a mantener un control de sus actividades de inventario a fin de aumentar su eficiencia y seguridad.

Constituye un aporte a la investigación, ya que el estudio sirve de referencia para sustentar el marco conceptual del Control Interno para el mejoramiento en el manejo de los inventarios.

Cabriles (2014), expuso un trabajo de grado titulado **“Propuesta de un sistema de control de inventario de stock de seguridad para mejorar la gestión de compras de materia prima, repuestos e insumos de la empresa Balgres C.A.”**, para optar al título de Técnico Superior Universitario en Administración del Transporte, en la Universidad Simón Bolívar. La investigación tuvo como objeto la activación del módulo “almacén” que constituye el software administrativo que posee la empresa, con la finalidad de utilizar el modelo de control de inventario; stock de seguridad que facilita que el sistema y con ello, mantener un registro más estricto en las entradas y salidas de productos albergados en los distintos almacenes que manipula la empresa. Para ello la investigación se desarrolló bajo la metodología de un estudio exploratorio descriptivo, con un diseño de campo no experimental, utilizando como técnicas de recolección de información la observación y la entrevista no estructurada.

Con los resultados obtenidos, las autoras concluyen en su investigación que los proveedores, son de vital importancia para que las empresas mantengan un nivel óptimo en sus inventarios, ya que la actual situación en la que se encuentra el país en relación al control cambiario, ayuda al carecimiento de productos, insumos, materiales y repuestos, por lo que Balgres C.A., debe tomar medidas desesperadas, sustituyendo su materia prima por otra alternativa más factible.

Lo que trae como consecuencia la baja calidad de los productos. Su aporte a la presente investigación, es que siendo la empresa en estudio, dedicada a la prestación de servicios médicos, requiere de los insumos necesarios de manera oportuna para atender a los pacientes, en sus tratamientos en el departamento de unimezcla.

Constituye un aporte a la investigación, ya que el estudio sirve de referencia para sustentar el marco conceptual del Control Interno para el mejoramiento en el manejo de los inventarios.

De igual forma, presentó Granada y Rodríguez (2013), una investigación titulada **“Diseño de un sistema de control basado en el Método ABC de gestión de inventarios, a través de indicadores de medición, aplicado a un estudio fotográfico en la ciudad de Machala”**, para optar al título de Ingeniería en Auditoría y Contaduría Pública Autorizada, en la “Escuela Superior Politécnica del Litoral”. El estudio tuvo como propósito, presentar un diseño realizado para toda el área que compete a los inventarios; es decir, ventas, compras, bodega y financiero; incluye políticas para compras y abastecimientos hasta indicadores de medición que lograrán direccionar a los administradores del estudio fotográfico a una nueva metodología para administrarlo. En cuanto a la metodología utilizada, se desarrolló como un estudio empírico-descriptivo, extensivo, aplicando como técnica de recolección de información la observación directa, revisiones documentales y bibliográficas, y consultas a profesores de la unidad académica relacionados al tema de estudio, la población fue constituida por ítems de la bodega principal y el stock de las distintas sucursales, y la muestra estuvo representada por la misma población.

Con los datos obtenidos, los autores concluyen en su investigación, que con el método ABC de gestión de inventarios que se diseñó, se consiguió realizar una categorización de los artículos del inventario que fue el origen para el establecimiento de políticas por cada categoría. Con la meta de distribuir de forma técnica los recursos que posee el estudio fotográfico para el control y utilización de los inventarios, y brindó como aporte políticas y modelos que guiarán al usuario respecto a todas las medidas de control que pueden ser aplicadas e indicadores de medición para aportar en la toma de decisiones.

Constituye un aporte a la investigación, ya que el estudio sirve de referencia para sustentar el marco conceptual del Control Interno para el mejoramiento en el manejo de los inventarios.

## **2.2. Bases Teóricas**

A continuación se presentan las bases teóricas que constituyen el conjunto de fundamentos conceptuales ordenados de forma coherente y coordinada, que tienen el propósito de abordar el problema dentro de conocimientos previamente desarrollados, al respecto, Hurtado y Toro (2007;111) consideran las bases teóricas como: “conjunto de ideas generalmente ya conocidas en una disciplina, que permiten organizar los datos de la realidad, para lograr que de ellas puedan desprenderse nuevos conocimientos”, entre los cuales se encuentran:

### **2.2.1 Estrategia**

Es importante tener bien definida la herramienta mediante la cual se va a dar solución a la problemática planteada, por lo tanto se cita lo expuesto por Quinn (2011), quien expresa que:

Una estrategia es un patrón o plan que integra las metas mayores de una organización, las políticas y acciones secuenciales hacia un todo cohesionado. Una estrategia bien formulada ayuda a coordinar los recursos de la organización hacia una posición "Única y Viable", basada en sus competencias relativas internas, anticipando los cambios en el entorno y los movimientos contingentes de los oponentes inteligentes. (p.101)

Esta teoría le aporta a la presente investigación como deben estar estructuradas las estrategias que van a ser formuladas y que permitirán el mejoramiento en el manejo del inventario en el departamento unimezcla, del Centro Policlínico Valencia C.A.

## **2.2.2 Teoría del Control**

### **2.2.2.1 Control**

En toda organización es necesario el control en todas sus etapas administrativas y contables, así como su implementación en todos sus procedimientos y actividades operativas, de tal manera que Chiavenato (2010;394), define que el control “es la función administrativa, la cual trata de garantizar que lo planeado, organizado y dirigido, cumpla realmente los objetivos previstos”. Por lo tanto, que el control promueve las potencialidades de los individuos, ya que su carácter es de pronóstico, debido a que mide la efectividad presente y futura de la actuación de todos los recursos de la empresa, siendo su principal propósito, corregir errores y no simplemente registrarlos.

### **2.2.2.2 Control Interno**

Siendo considerado el control interno como uno de los pilares fundamentales de la contabilidad, mediante el cual se puede medir el grado de vulnerabilidad y fortaleza que posee una organización en la consecuencia de sus procesos más rutinarios y elementales. A tal efecto, es necesario destacar que, los controles internos representan la formación y la aplicación de los principios, políticas y métodos bien sea a través de un instrumento que describa los pasos a seguir para llevar a cabo una actividad de la empresa.

Según Chapman (2005;125), señala que “el control interno es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y todo el personal de la entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con miras a la consecución de los objetivos”. Por lo tanto, dichos objetivos se evidencian en las siguientes áreas:

- Efectividad y eficiencia en las operaciones.

- Confiabilidad en la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

Por otro lado, Catacora (2007), define que:

El Control Interno comprende el plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada se adaptan a un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la responsabilidad y confiabilidad de su información financiera, promover la eficiencia operacional y promover la adherencia a las políticas por la administración.(p.25)

Por consiguiente, según Catacora (2007;238) expresa, que “el control interno es la base sobre la cual descansa la confiabilidad de un sistema contable, el grado de fortaleza determinará si existe una seguridad razonable en las operaciones reflejadas en los estados financieros”.

Esta herramienta organizacional es de gran importancia, ya que brinda seguridad razonable a la entidad, siempre y cuando éste sea adoptado y ejecutado por los integrantes de la organización; en él se fijan y evalúan los procedimientos contables, administrativos y financieros que ayudan a la empresa a la consecución de sus objetivos; detecta y corrige errores e irregularidades, proporciona un gran apoyo a la salvaguarda de los activos, optimiza las operaciones y es de gran utilidad para la toma de decisiones y formulación de acciones futuras en las actividades de la entidad. El control interno promueve la eficiencia operacional, fomenta la adherencia a las normas y políticas implementadas en la empresa, evita fraudes, desperdicios y obsolescencia de los activos y permite que la Información financiera sea veraz y oportuna

### **Objetivos del Control Interno**

En cuanto a los objetivos de control interno, señala Catacora (2007), que:

Los objetivos del control interno son proveer a la gerencia de una seguridad razonable, pero no absoluta de que los activos, especialmente los valiosos y

movibles, están protegidos contra pérdidas por el uso o disposición no autorizado, y que las operaciones son realizadas con la autorización de la gerencia, y registradas adecuadamente para permitir la elaboración de estados financieros de conformidad con principios de contabilidad de aceptación general. (p. 238).

Los objetivos del control interno son:

- Evitar o reducir fraudes.
- Salvaguarda contra el desperdicio.
- Salvaguarda contra la insuficiencia.
- Cumplimiento de las políticas de operación sobre bases más seguras.
- Comprobar la corrección y veracidad de los informes contables.
- Salvaguardar los activos de la empresa.
- Velar por que la entidad disponga de procesos, planes y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional.

### **Tipos de Control Interno**

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

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

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

El control interno es de vital importancia para la investigación que se realiza, ya que con los métodos utilizados se pueden realizar procedimientos que ayuden a obtener operaciones que se ajusten a las medidas impuestas por la gerencia, logrando así, la protección y confiabilidad de los recursos administrativos contables de la empresa. Toda entidad bajo la responsabilidad de sus directivos, debe por lo menos implementar los siguientes aspectos que deben orientar las aplicaciones del control interno:

- Establecimiento de objetivos y metas tanto generales como específicas, así como la formulación de planes operativos que sean necesarios.
- Definición de políticas como guías de acción y procedimientos para la ejecución de procesos.
- Adopción de un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes.
- Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad.
- Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos.
- Dirección y administración del personal, conforme a un sistema de méritos y sanciones.
- Aplicación de las recomendaciones resultantes de la evaluación de control interno.
- Establecimiento de mecanismos que faciliten el control ciudadano a la gestión de las entidades.
- Establecimiento de sistemas modernos de información que faciliten la gestión y el control. Este renglón generalmente es de mayor significación dentro de las empresas, no solo en su cuantía, sino porque de su manejo se respaldan las utilidades de la empresa.

## **Componentes de la Estructura del Control Interno**

El control interno consta de cinco componentes interrelacionados, derivados de la manera como la administración realiza los negocios, y están integrados al proceso de administración, a tal efecto, se concreta lo siguiente:

**Ambiente de control:** La esencia de cualquier negocio es su gente (sus atributos individuales incluyendo la integridad, los valores éticos y la competencia), el ambiente donde operan, los empleados son motor impulsante de la entidad y los cimientos sobre los que descansa todo, influye en la concienciación de sus empleados respecto al control.

**Valoración de riesgos:** La entidad debe conocer y abordar los riesgos con que se enfrenta, estableciendo mecanismos para identificar, analizar y tratar los riesgos correspondientes en las distintas áreas. Es la identificación y análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, formando una base para la determinación de cómo deben administrarse.

**Actividades de control:** Se deben establecer y ajustar políticas y procedimientos, que ayuden a conseguir una seguridad razonable de llevar a cabo en forma eficaz las acciones consideradas necesarias para afrontar los riesgos, existentes respecto a la consecución de los objetivos de la unidad.

**Información y comunicación:** Los sistemas de información y comunicación se interrelacionan, ayuda al personal de la entidad a capturar e intercambiar la información necesaria para conducir, administrar y controlar sus operaciones. Se debe identificar, recopilar y comunicar información pertinente en forma y oportunidad, facilitando a la gente a cumplir con sus responsabilidades.

**Monitoreo:** Es el proceso que debe ser monitoreado en forma total, y considerar como necesario hacer las modificaciones. De esta manera el sistema puede reaccionar dinámicamente, cambiando a medida que las condiciones lo justifiquen. Los sistemas de control interno requieren ser monitoreados, de un proceso para valorar la calidad

del desempeño del sistema en el tiempo, es realizado mediante acciones personales tomadas en el desempeño de sus obligaciones.

### **2.2.3 Control de Inventarios**

Vollman, Berry, y Whybark (2006), expresan que:

El control de inventarios es un procedimiento por el cual se trata de manejar todos los materiales en general, entre las cantidades ubicadas dentro de los límites predeterminados a fin de asegurar que se minimicen los costos totales de mantenerlos, y a su vez maximicen el normal funcionamiento operativo de una empresa, por lo tanto un buen control de inventarios asegura un flujo adecuado de materiales para hacer frente a las exigencias de operación y por ende de mantenimiento. (p.68)

El inventario es tan esencial para la operación del sistema, producción y distribución, como lo son las maquinas, equipos de transporte, entre otros. La acumulación excesiva de inventarios así como las bajas frecuentes de existencias han sido reconocidas desde hace tiempo como generadoras de fluctuaciones nocivas a la actividad empresarial.

Por otra parte, según Holmes (2004):

El control interno adecuado de los inventarios está directamente relacionado con las compras, fabricación y contabilización de las mercancías y productos. Un control interno adecuado sobre los inventarios, exige que las mercancías sean debidamente pedidas, recibidas, controladas, segregadas, entregadas mediante requisiciones y usadas, y que las que quedan en inventario se cuenten, valoricen, multipliquen y sumen con cuidado y exactitud. (p. 389)

De lo anterior, se desprende la importancia de aplicar control interno a los inventarios, los cuales deben estar orientados a salvaguardar su valor como activo, debido a que aparte de ser uno de los rubros más representativos del Balance General, afectan las utilidades de la empresa. El control interno de inventarios está vinculado con las actividades de compra, distribución y venta.

Es por ello, que un adecuado control interno exige que las existencias sean debidamente pedidas, recibidas, controladas, segregadas, usadas, contadas

físicamente, embarcadas y facturadas. El control interno sobre los inventarios es importante, ya que los inventarios son el aparato circulatorio de una empresa de comercialización, las compañías exitosas tienen gran cuidado en proteger sus inventarios. Los elementos de un buen control interno sobre los inventarios incluyen:

- Conteo físico de los inventarios por lo menos una vez al año, sin importar cual sistema se utilice.
- Mantenimiento eficiente de compras, recepción, almacenamiento y procedimientos de embarque.
- Almacenamiento del inventario para protegerlo contra el robo, daño o descomposición.
- Permitir el acceso al inventario, solamente al personal que no tiene acceso a los registros contables.
- Mantener registros de inventarios perpetuos para las mercancías de alto costo unitario.
- Comprar el inventario en cantidades económicas.
- Mantener suficiente inventario disponible para prevenir situaciones de déficit, lo cual conduce a pérdidas en ventas.
- No mantener un inventario almacenado por mucho tiempo, evitando con esto, el gasto de tener dinero restringido en artículos innecesarios.
- Revisar periódicamente la caducidad de los productos.

#### **2.2.4 Definición de Inventarios**

El inventario representa el principal activo circulante presentado en el Balance General de la mayoría de las empresas además, es convertido en efectivo dentro del ciclo de operación de la compañía y por eso se cataloga como un activo corriente. Según Martínez (2007;1) “el Inventario forma parte del activo corriente que está listo para la venta; es decir, toda aquella mercancía que posee una empresa valorada al

costo de adquisición para la venta o actividades productivas”, convirtiéndose entonces en un recurso vital para cualquier organización.

Los inventarios deben ser cuantificados al más bajo entre su costo y su valor neto de realización. El costo de inventarios debe comprender todos los costos de compra, costos de conversión y otros costos incurridos para traer los inventarios a su presente locación y condición. Existen dos métodos mediante los cuales las empresas pueden controlar y registrar los valores que se incorporan o desincorporan de los inventarios, ellos son:

**Inventario Periódico**, el cual consiste en la toma física o conteo de las unidades de inventario que se tengan, por lo general, se realiza al final del ejercicio económico, debido al alto costo que representa su realización, aunque las compañías pueden decidir hacerlo con mayor periodicidad, si así lo desea. Este método, se emplea generalmente cuando existen muchas unidades de bajo costo unitario. El conteo se lleva a cabo para determinar el saldo final de los inventarios que se reflejan en el Balance General y en el Estado de Resultados a través del costo de ventas.

**Inventario Continuo**, se define como un sistema que valora permanentemente dos cuentas; inventarios y costo de venta. Este método requiere que se efectúe permanentemente los registros relativos al costo de los inventarios vendidos, por lo que exige que los sistemas de inventario que soportan las operaciones sean lo suficientemente confiables para efectuar los registros contables.

Vollman, Berry, y Whybark (2006), afirman que los inventarios pueden estar compuestos por los siguientes:

**Materias primas**: este inventario está compuesto por la existencia de aquellos materiales que, en una fábrica o empresa son utilizados en la elaboración de los procesos finales que se venden.

**Productos en procesos**: está formado por aquellos productos que están siendo elaborados pero, que para una fecha concreta aún no han sido terminados

**Productos terminados:** son bienes que la empresa posee en una fecha determinada que proviene de una transformación de otros bienes primarios previamente adquiridos con ese fin.

**Mercancía comprada a terceros:** este rubro de inventario está compuesto por aquellos bienes que fueron comprados a terceros y que están destinados a la venta sin someterlos a ninguna modificación o transformación. Este tipo de inventario es propio de aquellas empresas que se dedican a la simple compra-venta de mercancía (empresas comercializadoras).

**Mercancía en tránsito:** este rubro está compuesto por aquellos bienes que fueron comprados para la venta pero que, para la fecha del inventario, todavía no han llegado a los almacenes de la empresa. (p. 70)

### 2.2.5 Método ABC

El manejo de los artículos que se encuentran en el inventario es de vital importancia, ya que estos son los que determinan en gran parte la asignación de costos en el proceso productivo y el nivel de eficiencia y eficacia de la gestión financiera.

Una empresa que tenga un gran número de artículos de inventario debe analizar cada artículo para determinar la inversión aproximada por unidad.

Los artículos “A” son aquellos en que la empresa tiene la mayor inversión, estos representan aproximadamente el veinte por ciento (20) % de los artículos del inventario que absorben el noventa por ciento (90) % de la inversión. Estos son los más costosos o los que rotan más o los que rotan más lentamente en el inventario.

Los artículos “B” son aquellos que les corresponde la inversión siguiente en términos de costo. Consisten en el treinta por ciento (30) % de los artículos que requieren el ocho por ciento (8) % de la inversión. Los artículos “C” son aquellos que representa un gran número de artículos correspondientes a la inversión más pequeña.

La aplicación del sistema de costos ABC en una empresa para el control de inventarios se empieza por la clasificación de artículos, teniendo en consideración los porcentajes en cantidades físicas y la inversión necesaria. Este sistema nos ayuda a clasificar los inventarios en tres categorías: A: Muy importante. B: Medianamente importantes. C: Poco o nada importantes.

Este método de trabajo se utilizara para desarrollar la propuesta, por eso su relación con el trabajo de investigación.

### **2.3 Bases Legales**

En virtud de que la empresa objeto de estudio pertenece al sector salud, y se trabaja con un inventario de materiales médicos y suministros, a continuación se presentan las leyes, normas, reglamentos y ordenanzas, que regulan el buen funcionamiento y aplicación del control interno en el área de inventarios específicos del mismo.

De acuerdo a la Norma Internacional de Contabilidad N° 2 Inventarios (NIC 2), el objetivo de esta es prescribir el tratamiento contable de los inventarios. Un tema fundamental en la contabilidad de los inventarios es la cantidad de costo que debe reconocerse como un activo, para que sea diferido hasta que los ingresos correspondientes sean reconocidos, sirve de fundamento legal para la presente investigación debido a que explica los principales conceptos relacionados con el área de inventarios, específicamente su concepto, reglas de valuación, costos, sistemas de valuación y las reglas de presentación de este rubro, entre otros.

Por su parte, las Normas y Procedimientos de Auditoria. Boletín 5120, que entró en vigor, en noviembre de 1988, su principal objetivo es establecer los procedimientos de auditoría recomendados para el examen de los rubros de inventario y costo de ventas, los cuales deberán ser diseñados por el auditor en forma específica en cuanto a su naturaleza, oportunidad y alcance, tomando en cuenta las condiciones y características de cada empresa. Asimismo, expresa que el control

interno de inventarios se vincula con las actividades de compra, producción, distribución y venta. Un adecuado control interno exige que las existencias sean pedidas, recibidas, controladas, segregadas, usadas, contadas físicamente, embarcadas y facturadas.

## 2.4 Definición de Términos Básicos

**Almacén:** establecimiento que mantiene los productos en existencia, y es considerado el punto de distribución de la empresa.

**Entrada:** ingreso de la mercancía al almacén proveniente del proveedor o devolución por parte del cliente.

**Estrategia:** es la determinación de los objetivos a largo plazo y la elección de las acciones y la asignación de los recursos necesarios para conseguirlos

**Existencias:** son los bienes que posee una empresa para su venta, o bienes para su transformación o incorporación al proceso productivo.

**Inventario físico:** cálculo del inventario realizado mediante un listado del stock realmente poseído.

**Inventario Máximo:** es la cantidad máxima de existencias a ser mantenidas en el almacén.

**Inventario Mínimo:** es la cantidad mínima de existencias a ser mantenida en el almacén.

**Obsolescencia:** disminución de la vida útil de un bien de consumo, de un bien capital, debido a un cambio económico o al avance tecnológico.

**Recepción:** es uno de los procesos de un almacén logístico. Corresponde al punto de transferencia de propiedad entre el proveedor y un cliente.

**Rotación de inventarios:** número de veces que, en promedio, una mercancía almacenada se reemplaza durante un período específico.

**Sistema:** conjunto de elementos relacionados entre sí y que interactúan para la consecución de un objetivo en común.

**Salida:** posibilidad de venta de mercancías. Despacho por medio de transporte de las mercancías fuera del lugar donde se encontraban.

**Cuadro 1. Matriz de Operacionalización de Variables (Parte 1)**

Objetivos Específicos	Categoría	Indicadores	Ítems	Instrumentos y Técnicas	Fuentes
Diagnosticar la situación actual del control interno del manejo de inventario en el departamento unimezcla del Centro Policlínico Valencia C.A.	La situación actual del control interno del manejo de inventario en el departamento unimezcla del Centro Policlínico Valencia C.A.	-Proceso de inventario de control interno. -NIC 2 -NIIF para PYMES sesión 13 -DOFA	¿Tiene Ud. conocimiento si a la mercancía adquirida le realizan un control previo? ¿Tiene Ud. conocimiento si el departamento de unimezcla elabora una orden de requisición por el insumo de inventario?	Cuestionario (Personal del departamento unimezcla)	-Normas vigentes  -Personal del departament o unimezcla
Identificar las debilidades y fortalezas del control interno del manejo de inventario en el departamento unimezcla del Centro Policlínico Valencia C.A.	Las debilidades y fortalezas del control interno del manejo de inventario en el departamento unimezcla del Centro Policlínico Valencia C.A.	-DOFA -NIIF para PYMES sesión 13	¿Conoce Ud. si el departamento de unimezcla utiliza una medida de control interno entre factura y requisición antes de ingresar al sistema de existencia de inventario? ¿Cree Ud. que el departamento de unimezcla monitorea las entradas y salidas de inventario? ¿Tiene Ud. conocimiento si el departamento de unimezcla cuenta con personal capacitado para recibir los insumos o fármacos los fines de semana? ¿Tiene Ud. conocimiento si el personal técnico cuenta con usuario y clave personalizada y secreta para ingresar al sistema de inventario?	-Cuestionario (Personal del departamento unimezcla)	- Normas vigentes  -Personal del departament o unimezcla

Fuente: Urbina (2018)

**Cuadro 2. Matriz de Operacionalización de Variables (Parte 2)**

Objetivos Específicos	Categoría	Indicadores	Ítems	Instrumentos y Técnicas	Fuentes
Diseñar estrategias de control interno para el mejoramiento en el manejo del inventario en el departamento unimezcla del Centro Policlínico Valencia C.A.	Estrategias de control interno para el mejoramiento en el manejo del inventario en el departamento unimezcla del Centro Policlínico Valencia C.A.	-Proceso de inventario de control interno. -NIC 2 -NIIF para PYMES sesión 13 -DOFA	¿Considera Ud. que el departamento de unimezcla realiza inventarios de control de los insumos periódicamente? ¿Tiene Ud. conocimiento si el personal técnico del departamento de unimezcla tiene acceso al sistema de inventario para dar entradas y salidas a los medicamentos? ¿Considera Ud. que el departamento de Unimezcla aplica un procedimiento para la devolución de fármacos? ¿Tiene Ud. conocimiento si el departamento de unimezcla realiza auditorías sorpresivas de los inventarios?	-Cuestionario (Personal del departamento unimezcla)	- Normas vigentes  -Personal del departamento unimezcla

Fuente: Urbina (2018)

## **CAPITULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

En el presente capítulo se expondrá la metodología en el cual se desarrollará el estudio, Balestrini (2006;13), señala que “La Metodología está referida al momento que alude al conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales, implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos”, por lo tanto, uno de los aspectos más importantes que se deben trabajar en un proceso, ya que permite crear un camino hacia la solución del problema; donde se plantea la forma cómo se va a procesar y las respuestas a la misma. Por lo tanto, en este capítulo se fijan lineamientos a seguir para el logro de los objetivos planteados, para lo cual es necesario que lo expresado reúna las condiciones de fiabilidad, objetividad y validez.

#### **3.1. Tipo y Nivel de la Investigación**

La metodología que se implementara en esta investigación, es bajo la modalidad de lo que es un proyecto factible, según la norma de la Universidad Santa María (2014;82) “consiste en elaborar una propuesta viable que atiende a las necesidades en una organización documental o de campo”, esto se relaciona directamente con la investigación, ya que la propuesta es un diseño de estrategias de control interno para el mejoramiento en el manejo del inventario en el departamento unimezcla del Centro Policlínico Valencia C.A., por lo tanto será un modelo operativo viable donde se requiere el estudio de una población a partir de una muestra para solucionar los problemas que presenta dicha empresa, apoyados en una investigación de campo por que los datos se recolectarán directamente en el sitio de estudio, el cual será necesario para la obtención de los datos reales.

En este mismo orden de ideas, es necesario señalar que un diseño de campo, según Hernández, Fernández y Baptista (2013;23), tiene como objetivo “indagar la incidencia y nos manifiestan una o más variables, son por lo tanto estudio puramente descriptivos”, lo que lo constituye un proceso sistemático, riguroso y racional de recolección, tratamientos, análisis y presentación de datos, basado en una estrategia de observación directa tomadas de la realidad de las informaciones necesarias para ejecutarse, en tal sentido, cabe destacar que dicha investigación es de campo debido a que se realiza en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio.

### **3.2. Fases Metodológicas:**

Seguidamente se exponen tres (03) fases metodológicas, describen el proceso que se realizará para desarrollar los objetivos específicos planteados en la investigación:

#### **3.2.1. Fase I: Diagnóstico de la situación actual del control interno del manejo de inventario en el departamento unimezcla del Centro Policlínico Valencia C.A.**

Para desarrollar esta fase se realizó mediante un diagnóstico de la situación actual del control interno en el manejo de inventario en el departamento unimezcla del Centro Policlínico Valencia C.A., donde se determinó que existe la necesidad de implementar un control en los procesos de inventarios, se utilizó como técnica de recolección de información, la encuesta. Al respecto, Arias (2012;96), la define “como una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema en particular”. Por lo tanto, la encuesta se realizó a través del instrumento denominado cuestionario, que, según Tamayo y Tamayo (2014;122) se define como “un instrumento de investigación que se aplica a un grupo de individuos, con la finalidad de obtener informaciones internas y colectivas que sirvan de base a la investigación”, el mismo

contiene preguntas cerradas de tipo policotómicas con opciones únicas de respuesta siempre, casi siempre, casi nunca y nunca.

Según Arias (2012;74), el cuestionario “es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas. Se le denomina cuestionario auto administrado porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador”.

Es importante resaltar, que todo proceso de medición de datos exige la consideración de requisitos básicos de validez. Por tal razón, los instrumentos considerados en la fase diagnóstico del presente estudio fueron sometidos a pruebas de validez de contenido. Según Hernández, Fernández y Baptista (2013), la validez considera el grado en que el instrumento realmente mide la variable que pretende medir. Para determinar la validez de los instrumentos se recurrió al juicio de expertos. En tal sentido, se solicitó la colaboración de tres (03) expertos en redacción, estilo y metodología. A estos profesionales, se les hizo entrega de un instrumento para su posterior proceso de revisión y análisis, los cuales emitieron sus opiniones en cuanto a contenido, pertinencia, redacción, estilo, y criterios metodológicos en general. Este fue validado y corregido hasta considerarse apto para su aplicación.

El instrumento de recolección de información se aplicó al personal que labora en el área de almacén y administración, por lo que según Balestrini (2006;122), define la población como: “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”. Para el caso de estudio se tomó como población el número de empleados que forma parte de la organización, representado por un total de veinte (20) personas involucradas en el proceso. En este mismo orden de ideas, la muestra es no probabilística, según Hernández (2013;306), “la muestra no probabilística es un subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación”. Para este estudio fue representado por el cien por ciento (100) % de los trabajadores para darle mayor validez ya que la población es menor a cincuenta (50) personas.

### **Cuadro 3. Distribución de la Población y la Muestra**

Población	20 Personas Involucradas
Muestra	20 Personas Involucradas

Fuente: Urbina 2018

#### **3.2.2. Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas de control interno del manejo de inventario en el departamento unimezcla del Centro Policlínico Valencia C.A.**

Para el desarrollo de esta segunda fase es necesaria la extracción del análisis de los resultados el cual se obtuvo de las herramientas de la encuesta donde se evidencio las debilidades y fortalezas de control interno del manejo de inventario en el departamento unimezcla del Centro Policlínico Valencia C.A. Por lo tanto, se aplicó la técnica de análisis de contenido el cual según Balestrini (2006:156), consiste en “el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para resumirlos y poder sacar algunos resultados en función de las interrogaciones de la investigación”. Dentro de este ámbito de análisis, en el presente trabajo se utilizó la Matriz DOFA. En concordancia con las fases anteriores, el diagnóstico no sólo se circunscribe a lo interno, sino también a lo externo, es decir, a la realidad que rodea a la organización, que orienta su razón de ser, actuar y producir.

Se diseñó una matriz DOFA, una vez identificadas las debilidades, fortalezas, amenazas y oportunidades de control interno de los procesos de inventario, ya que según Serna (2007;158) permite obtener “una clara visión de los datos obtenidos, a fin de establecer condiciones favorables que permitan disminuir las amenazas y aprovechar las oportunidades, que favorezcan en la formulación de las estrategias”, de manera que interaccionando los factores, surgirán estrategias que darán estructura a la propuesta.

### **3.2.3. Fase III: Diseño de estrategias de control interno para el mejoramiento en el manejo del inventario en el departamento unimezcla del Centro Policlínico Valencia C.A.**

En base a los resultados obtenidos de las técnicas de recolección de datos la encuesta y la observación directa sobre la situación actual, se tomarán en cuenta los resultados obtenidos en la investigación, y el cruce de estrategias derivadas en la matriz DOFA para determinar las debilidades y fortalezas del proceso de inventarios, donde se elaborará una propuesta para, diseñar estrategias de control interno para el mejoramiento en el manejo del inventario en el departamento unimezcla del Centro Policlínico Valencia C.A., con la finalidad de mejorar sus procesos y poder valorar sus inventarios en cada una de las etapas del proceso productivo, obtener las cifras reales que se presentarán en los estados financieros, y mejorar las capacidades de planificación de compra, facturación y cobro, que a su vez se traducirá en el fortalecimiento de la liquidez financiera de la institución.

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS**

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a través de los instrumentos aplicados al personal que labora en el departamento unimezcla del Centro Policlínico Valencia C.A. Para Tamayo y Tamayo (2006;205), el análisis es: “La descomposición de elementos que conforman la totalidad de datos para clasificar el material recolectado desde diferentes puntos de vista”. Cada una de las respuestas emitidas, fueron tabuladas de acuerdo a las dimensiones e indicadores previstas en la operacionalización de variables; los ítem se presentan con sus frecuencias acumuladas y porcentajes en cada opción, las mismos se agrupan en cuadros y posteriormente en gráficos.

Los cuadros estadísticos según Valera (2002;36) “presentan información en forma conveniente, útil y comprensible, donde se utilizan conjuntos finitos para presentar, organizar, analizar, comparar y luego comunicar”

Por otra parte, en lo referente a los gráficos, la elaboración e interpretación de gráficos estadísticos es también un segmento significativo de la cultura estadística a la que actualmente se brinda más cuidado y que Gal (2002;2) define como la unión de dos competencias relacionadas: a) Interpretar y evaluar críticamente la información estadística, los argumentos apoyados en datos que las personas pueden encontrar en diversos contextos, pero no limitándose a ellos, y b) discutir o comunicar sus opiniones respecto a tales informaciones estadísticas cuando sea relevante.

Este análisis permitió cuantificar los resultados, al aplicar la estadística receptiva, a tal efecto, las alternativas de las respuestas se analizaron porcentualmente, para así posteriormente graficar según los resultados obtenidos.

1.- ¿Tiene Ud. conocimiento si a la mercancía adquirida le realizan un control previo?

**Cuadro 4. Control previo de la mercancía recibida**

Sujetos	Opciones	Porcentaje	%
20	Siempre	10	50%
	Casi Siempre	0	0%
	Casi Nunca	5	25%
	Nunca	5	25%
<b>Total</b>		20	100%

Fuente: Urbina (2018)

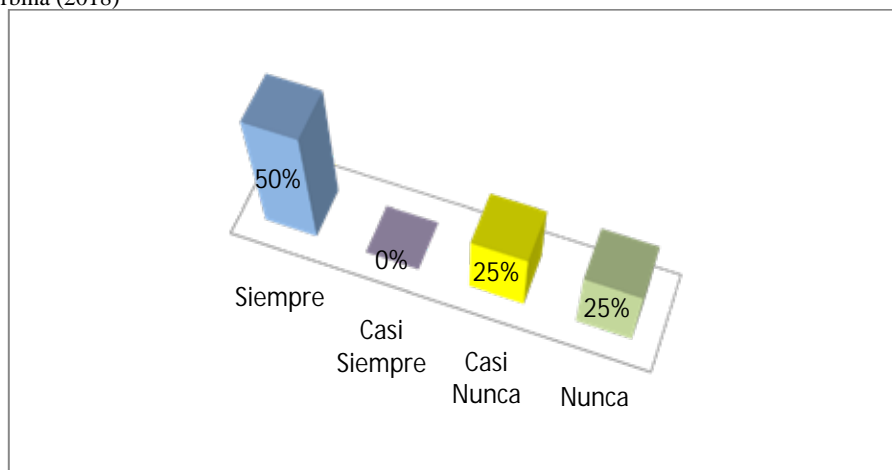


Gráfico 1. Control previo de la mercancía recibida

Fuente: Urbina (2018)

**Análisis:** De acuerdo a los encuestados se obtuvo que el cincuenta por ciento (50) % señaló que Siempre le realizan un control previo a la mercancía adquirida, un veinticinco por ciento (25) % que se realiza Casi Siempre, y el veinticinco por ciento (25) % restante manifiesta que Nunca, se realiza un control previo a la mercancía adquirida. Cabe resaltar que se realiza el control previo cuando se encuentra la persona que se encarga de eso, en cambio en los fines de semana que en algunas oportunidades se deben recibir fármacos para realizar los tratamientos, no se encuentra un personal encargado de realizar este proceso, lo que origina que los medicamentos no tengan un control previo antes de ser recibidos. Esto puede originar diferencias en los controles de existencias y descuadre de los inventarios.

2.- ¿Tiene Ud. conocimiento si el departamento de Unimezcla elabora una orden de requisición por el insumo de inventario?

**Cuadro 5. Elaboración de una orden de requisición por el insumo de inventario**

Sujetos	Opciones	Porcentaje	%
20	Siempre	15	75%
	Casi Siempre	5	25%
	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
<b>Total</b>		20	100%

Fuente: Urbina (2018)

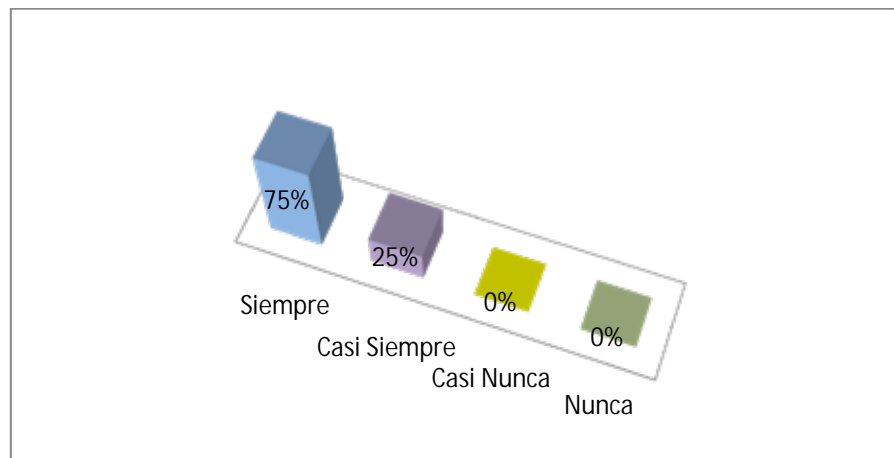


Gráfico 2. Elaboración de una orden de requisición por el insumo de inventario

Fuente: Urbina (2018)

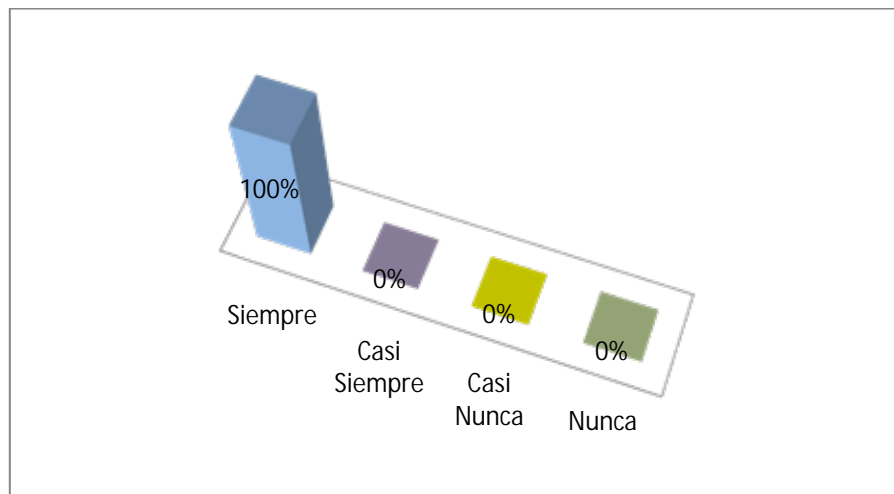
**Análisis:** Según los encuestados se obtuvo que el setenta y cinco por ciento (75) % señala que Siempre se elabora una orden de requisición por el insumo de inventario, y el veinticinco por ciento (25) % restante, que Casi Siempre se realiza, sin embargo, los fines de semana como no se encuentra el personal asignado para estos controles no se ingresa al sistema pero si puede que se realice la entrega de esos medicamentos a los pacientes y el lunes cuando llega el personal, ya está consumido y se debe descargar en el sistema, lo que no siempre se cumple. El problema radica en que el personal que trabaja los fines de semana es personal que cumple un horario por turno, y el encargado de verificar la información para realizar las descargas del sistema labora un solo turno de lunes a viernes de 7:30 am a 4:30 pm.

3.- ¿Conoce Ud. si el departamento de unimezcla utiliza una medida de control interno entre factura y requisición antes de ingresar al sistema de existencia de inventario?

**Cuadro 6. Control interno de la existencia de mercancía**

Sujetos	Opciones	Porcentaje	%
20	Siempre	20	100%
	Casi Siempre	0	0%
	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
<b>Total</b>		20	100%

Fuente: Urbina (2018)



**Gráfico 3. Control interno de la existencia de mercancía**

Fuente: Urbina (2018)

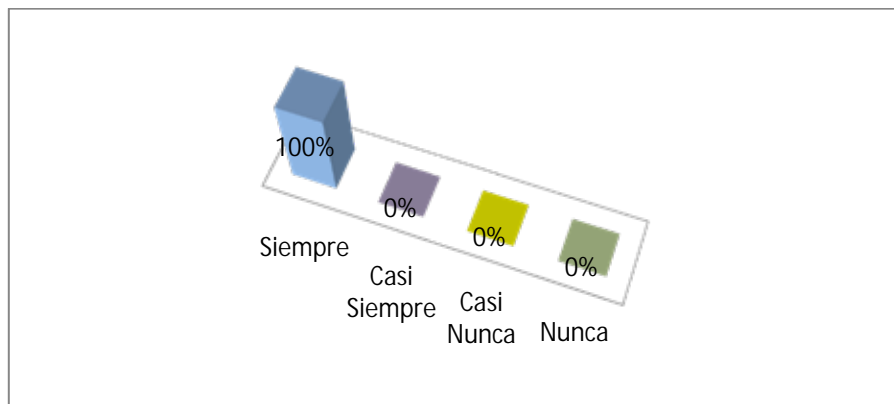
**Análisis:** El cien por ciento (100) % de los entrevistados señaló que Siempre se trabaja con una requisición de materiales para darle salida a la mercancía y la factura de compra para darle entrada. El almacenista recibe la mercancía y realiza una recepción cuantitativa y cualitativa de los productos, comprobando que la factura no contenga errores, para ser entregados a la persona que se encarga de llevar la información al sistema. Posteriormente esa factura es entregada a cuentas por pagar o tesorería de acuerdo al tipo de compra (contado o crédito) que se esté manejando con ese proveedor.

4.- ¿Cree Ud. que el departamento de unimezcla monitorea las entradas y salidas de inventario?

**Cuadro 7. Control de las entradas y salidas de inventario**

Sujetos	Opciones	Porcentaje	%
20	Siempre	20	100%
	Casi Siempre	0	0%
	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
<b>Total</b>		20	100%

Fuente: Urbina (2018)



**Gráfico 4. Control de las entradas y salidas de inventario**

Fuente: Urbina (2018)

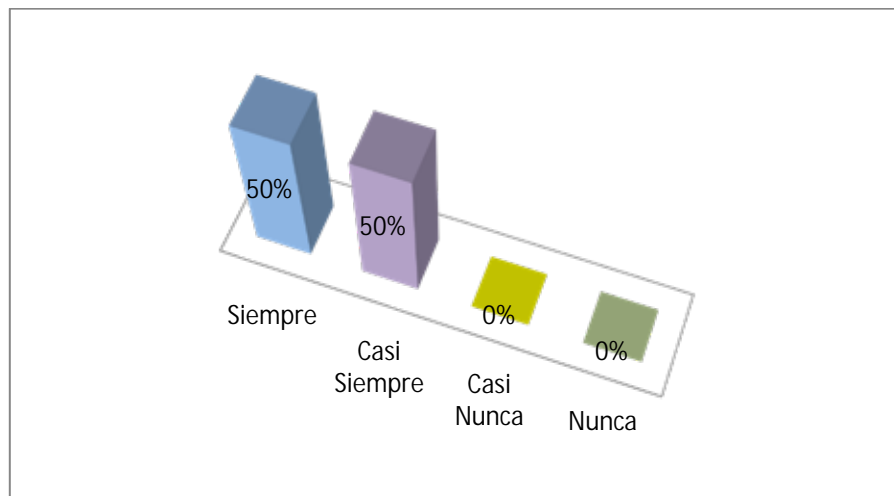
**Análisis:** El cien por ciento (100) % de los entrevistados señaló que Siempre se monitorean las entradas y salidas de inventario. El almacenista recibe la mercancía y realiza una recepción cuantitativa y cualitativa de los productos, comprobando que la factura no contenga errores, para ser entregados a la persona que se encarga de llevar la información al sistema. Posteriormente esa factura es entregada a cuentas por pagar o tesorería de acuerdo al tipo de compra (contado o crédito) que se esté manejando con ese proveedor. Con relación a la salida, los técnicos tienen acceso a las existencias y descargan lo que necesitan para cada paciente.

5.- ¿Tiene Ud. conocimiento si el departamento de unimezcla cuenta con personal capacitado para recibir los insumos o fármacos los fines de semana?

**Cuadro 8. Personal capacitado los fines de semana**

Sujetos	Opciones	Porcentaje	%
20	Siempre	10	50%
	Casi Siempre	10	50%
	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
<b>Total</b>		20	100%

Fuente: Urbina (2018)



**Gráfico 5. Personal capacitado los fines de semana**

Fuente: Urbina (2018)

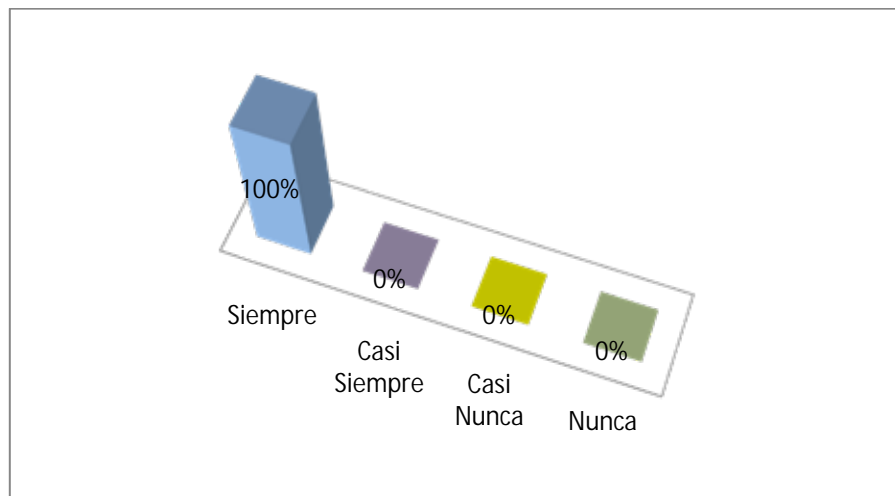
**Análisis:** El cincuenta por ciento (50) % de los entrevistados indicó que el departamento de unimezcla Siempre ha contado con personal capacitado para recibir los insumos y fármacos los fines de semana, el cincuenta por ciento (50) % restante señaló que Casi Siempre ha contado con este personal. Los almacenistas trabajan el mismo horario de Unimezcla, que son los encargados de recibir la mercancía, el problema es la carga al sistema, que la persona que lo realiza trabaja un horario diferente, ya que no cumple turnos.

6.- ¿Considera Ud. que el departamento de unimezcla realiza inventarios de control de los insumos periódicamente?

**Cuadro 9. Inventarios de control periódicos**

Sujetos	Opciones	Porcentaje	%
20	Siempre	20	100%
	Casi Siempre	0	0%
	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
<b>Total</b>		20	100%

Fuente: Urbina (2018)



**Gráfico 6. Control interno de la existencia de mercancía**

Fuente: Urbina (2018)

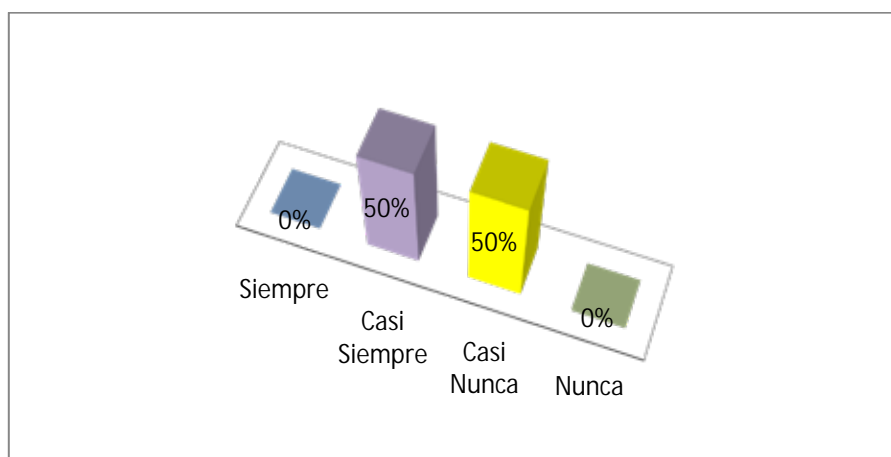
**Análisis:** El cien por ciento (100) % de los entrevistados indicaron que Siempre se realizan inventarios de control, solo que se efectúan a los insumos y medicamentos más costosos, estos inventarios los realiza el departamento de almacén en conjunto con la persona encargada de cargar al sistema. Los ajustes los realiza directamente la gerencia, posteriormente de demostrar donde se encuentra la diferencia o si está en el porcentaje de pérdidas establecido por la clínica.

7.- ¿Tiene Ud. conocimiento si el personal técnico del departamento de unimezcla tiene acceso al sistema de inventario para dar entradas y salidas a los medicamentos?

**Cuadro 10. Acceso al sistema de inventarios**

Sujetos	Opciones	Porcentaje	%
20	Siempre		0%
	Casi Siempre	10	50%
	Casi Nunca	10	50%
	Nunca	0	0%
<b>Total</b>		20	100%

Fuente: Urbina (2018)



**Gráfico 7. Acceso al sistema de inventarios**

Fuente: Urbina (2018)

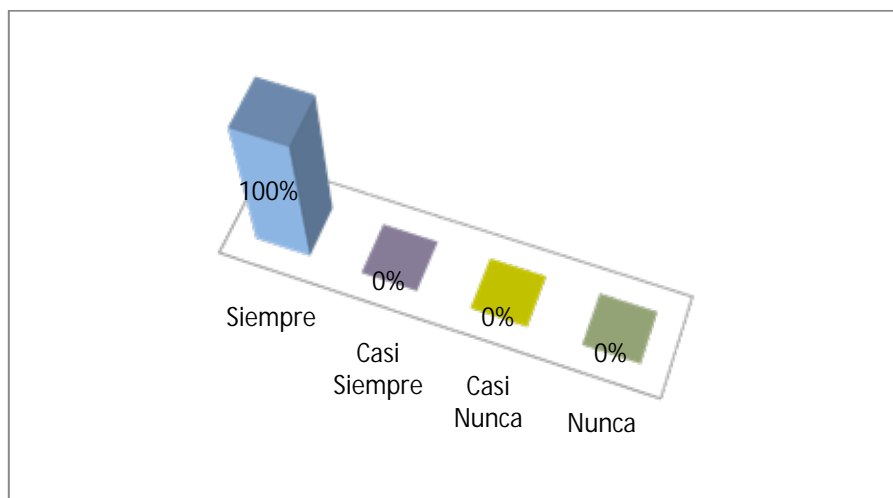
**Análisis:** El cincuenta por ciento (50) % de los entrevistados señaló que Casi Siempre el personal técnico tiene acceso al inventario para realizar las salidas de los medicamentos, ya que son ellos los que administran los tratamientos médicos y deben ser solicitados por medio del sistema para que se les haga entrega del mismo, sin embargo, los fines de semana este procedimiento no es llevado a cabalidad, ya que el personal que controla la entrega no está laborando y no pueden permitir que un paciente se complique o fallezca por tecnicismos, el otro cincuenta por ciento (50) % aseguró que Casi Nunca este personal tiene acceso al sistema para realizar las entradas de los fármacos, ya que esto es responsabilidad de la persona encargada en el departamento de unimezcla.

8.- ¿Tiene Ud. conocimiento si el personal técnico cuenta con usuario y clave personalizada y secreta para ingresar al sistema de inventario?

**Cuadro 11. Ingreso al sistema con usuario y clave**

Sujetos	Opciones	Porcentaje	%
20	Siempre	20	100%
	Casi Siempre	0	0%
	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	0	0%
<b>Total</b>		20	100%

Fuente: Urbina (2018)



**Gráfico 8. Ingreso al sistema con usuario y clave**

Fuente: Urbina (2018)

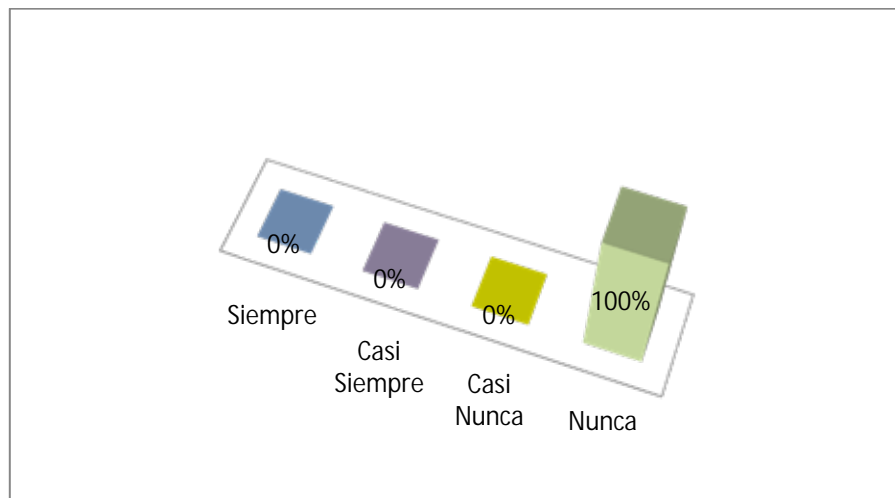
**Análisis:** El cien por ciento (100) % de los entrevistados señaló que Siempre el personal técnico ingresa al sistema con usuario y clave personalizada y secreta, que es asignada por el departamento de sistema. De manera que se puede identificar con facilidad y veracidad que medicamentos se registra, a cada paciente y que cantidad. El problema radica en aquellos que algunas veces no realizan la solicitud por la premura o emergencia y entregan el medicamento que posteriormente no es reflejado en el sistema, no es cobrado al paciente y genera diferencias importantes de inventarios, aunado a que los usuarios con clave no guardan la debida cautela con la misma, permitiendo a otros usuarios no autorizados a utilizarla.

9.- ¿Considera Ud. que el departamento de Unimezcla aplica un procedimiento para la devolución de fármacos?

**Cuadro 12. Procedimiento para la devolución de los fármacos**

Sujetos	Opciones	Porcentaje	%
20	Siempre	0	0%
	Casi Siempre	0	0%
	Casi Nunca	0	0%
	Nunca	20	100%
<b>Total</b>		20	100%

Fuente: Urbina (2018)



**Gráfico 9. Procedimiento para la devolución de los fármacos**

Fuente: Urbina (2018)

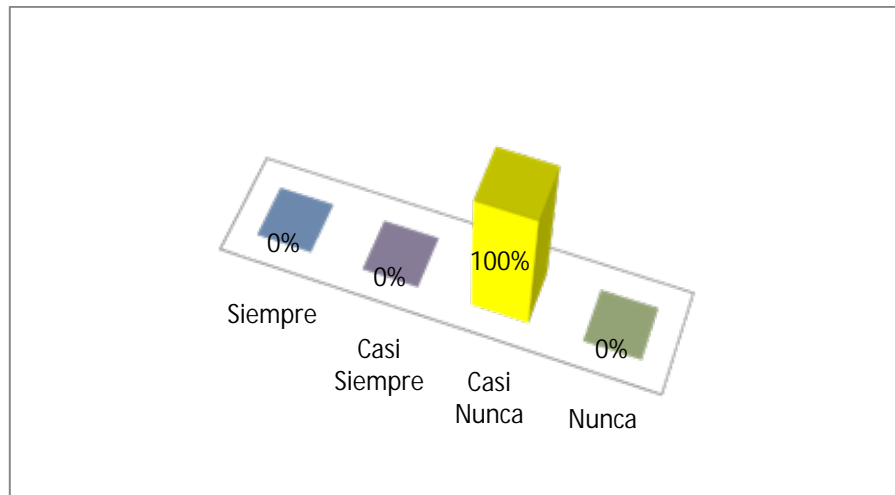
**Análisis:** El cien por ciento (100) % de los entrevistados señaló que no existe un procedimiento para la devolución de los fármacos al departamento unimezcla, que después que es retirado del departamento no es devuelto al mismo. Estos fármacos posiblemente no sea necesario devolverlos, ya que se solicita la cantidad exacta para cubrir el tratamiento. Por lo cual, no es necesario desarrollar un procedimiento con esta finalidad.

10.- ¿Tiene Ud. conocimiento si el departamento de unimezcla realiza auditorías sorpresivas de los inventarios?

**Cuadro 13. Auditorias sorpresivas de los inventarios**

Sujetos	Opciones	Porcentaje	%
20	Siempre	0	0%
	Casi Siempre	0	0%
	Casi Nunca	20	100%
	Nunca	0	0%
<b>Total</b>		20	100%

Fuente: Urbina (2018)



**Gráfico 10. Auditorias sorpresivas de los inventarios**

Fuente: Urbina (2018)

**Análisis:** El cien (100) % de los entrevistados señaló que Casi nunca, el departamento de unimezcla realiza auditorías sorpresivas de los inventarios, por lo general son planificadas, ya que se realizan los fines de semana, por lo cual debe ser notificado al trabajador que deberá asistir a la empresa y la clínica asumir los gastos de logística del personal involucrado. Esta actividad no puede realizarse en semana ordinaria debido al volumen de trabajo y que como se trata de personas y de salud, esta actividad es prioritaria. Las auditorias se deben realizar en conjunto a las actividades de la clínica ya que el proceso de atención al paciente no puede ser detenido.

Con relación a la Fase II: Identificación de las debilidades y fortalezas de control interno del manejo de inventario en el departamento unimezcla del Centro Policlínico Valencia C.A. se realizó una matriz FODA con los datos recogidos en el cuestionario.

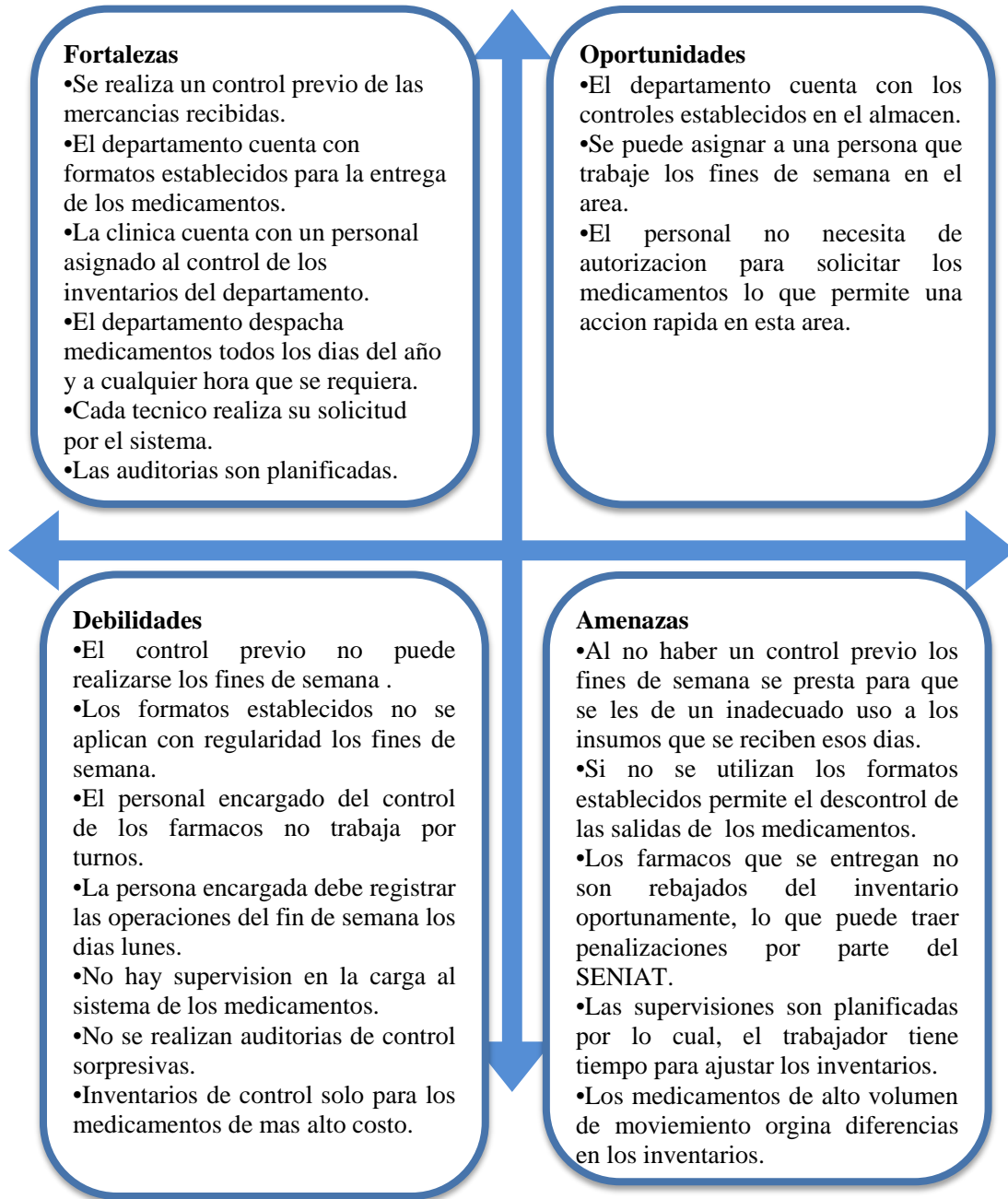


Grafico 11. Matriz FODA

Fuente: Urbina (2018)

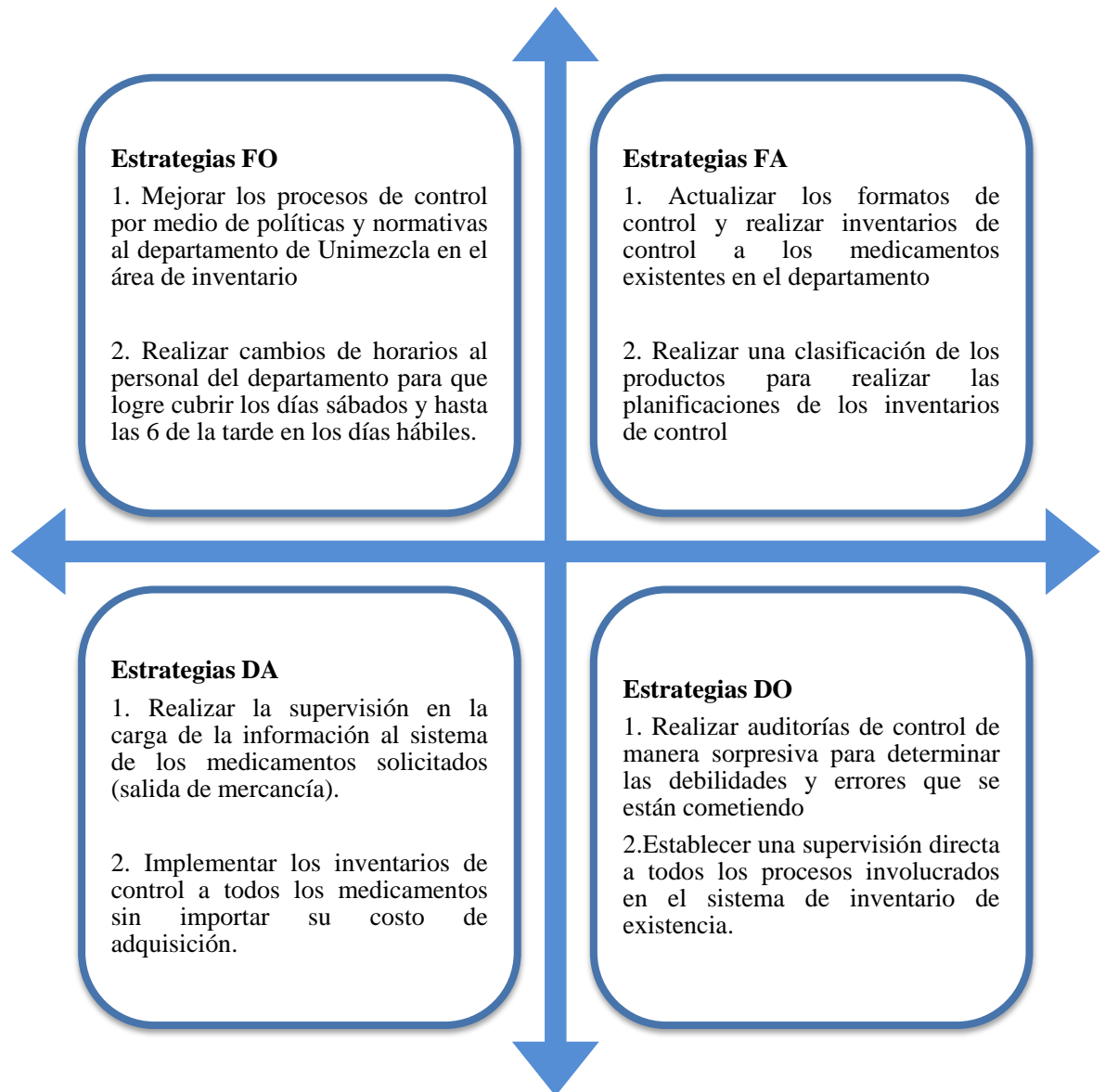


Grafico 11. Matriz FODA (continuación)

Fuente: Urbina (2018)

**Análisis:** se puede determinar que el centro médico cuenta entre sus fortalezas, con el control previo de las mercancías recibidas, que ya tiene un procedimiento establecido y formatos que permiten un mejor control de los procesos en el departamento de estudio. Asimismo, cuenta con personal asignado para realizar este procedimiento. El

departamento despacha medicamentos de manera diaria y los 365 del año. Cada técnico solicita el requerimiento de sus medicamentos.

A su vez, las Oportunidades de la empresa consisten en que se pueden mejorar los procesos o solo incorporar un personal que labore los fines de semana, de los trabajadores que conozcan el procedimiento. Como cada técnico solicita los medicamentos, no se presentan problemas en la aplicación del mismo, evitando que el paciente vea afectada su salud de manera importante.

Debilidades, todos los procedimientos, controles y uso de los formatos no se utilizan los fines de semana, lo que genera que el primer día hábil deban realizarse las gestiones pendientes, lo que origina que existan vacíos de información, y los inventarios se descuadren. Se realiza toma de inventarios de control, pero lo realizan sobre los medicamentos de más alto costo, sin darle importancia a los de menor costo pero mayor rotación.

Entre las Amenazas, se encuentran que las diferencias en los fármacos y medicamentos está regulada por el gobierno, lo que al momento de realizar una supervisión del SENIAT la clínica debe justificar esos faltantes o puede ser multada o sancionada. Asimismo, se les puede dar un uso indebido y no controlarse debidamente.

## **CAPITULO V**

### **PROPUESTA**

#### **5.1. Planteamiento del Problema**

La propuesta consiste en el cumplimiento del objetivo general de la investigación, que consiste en Diseñar estrategias de control interno para el mejoramiento en el manejo de inventarios en el departamento unimezcla del Centro Policlínico Valencia C.A. debido a la necesidad presente por el alto costo de los medicamentos y la escases en el país, requiere que se solvete las debilidades encontradas en el control de los inventarios. Por medio de la presente propuesta se busca disminuir las diferencias y mejorar a que los controles ya existentes se cumplan y se alcancen los objetivos de la gerencia.

En el departamento de unimezcla, donde se preparan las mezclas requeridas de medicamentos para aplicar a los pacientes se presentan problemas en el manejo de los inventarios, se realiza un control previo únicamente cuando se encuentra una persona que se pueda encargar de ese particular; es de hacer notar que durante los fines de semana en algunas oportunidades se deben recibir fármacos para realizar los tratamientos, no se encuentra un personal encargado de realizar este proceso, por lo tanto se origina que los medicamentos no tengan un control previo eficaz antes de ser recibidos, trayendo como consecuencia diferencias en los controles de existencias y descuadre de los inventarios, se hacen entregas de medicamentos por premura o emergencia que posteriormente no es reflejado en el sistema, no es cobrado al paciente y genera diferencias importantes de inventarios. Además de que los usuarios con clave autorizada para manejar el sistema en algunas oportunidades permiten a otros usuarios no autorizados el manejo del mismo, utilizando la clave que les ha sido asignada, es decir no resguardan la misma ni cuidan su confidencialidad.

Es relevante mencionar que la presente propuesta viene a constituir la Fase III: Diseño de estrategias de control interno para el mejoramiento en el manejo del inventario en el departamento unimezcla del Centro Policlínico Valencia C.A. por lo que se presenta la siguiente propuesta.

## **5.2 Formulación del Problema**

En la empresa Centro Policlínico Valencia C.A., ubicado en la Viña, en el Municipio Valencia en el Estado Carabobo, una vez realizado el presente trabajo de investigación se puede decir que la principal problemática detectada a través de la aplicación del cuestionario y la observación directa se encuentra que el manejo del inventario de los medicamentos en el departamento de unimezcla presenta deficiencias preferencialmente los fines de semana, motivado a la rotación de los turnos, originando que los medicamentos no tengan un control previo eficaz antes de ser recibidos, lo cual conlleva a unas diferencias en los controles de existencias y descuadre de los inventarios.

## **5.3 Objetivos de la Propuesta**

### **5.3.1 Objetivo General de la Propuesta**

Diseñar estrategias de control interno para el mejoramiento en el manejo del inventario en el departamento unimezcla del Centro Policlínico Valencia C.A.

### **5.3.2 Objetivos Específicos de la Propuesta**

- Establecer políticas y normas para el control del inventario en el departamento unimezcla del Centro Policlínico Valencia C.A

- Desarrollar un procedimiento de control de las existencias en el departamento unimezcla del Centro Policlínico Valencia C.A
- Diseñar estrategias de control interno para el mejoramiento en el manejo del inventario en el departamento unimezcla del Centro Policlínico Valencia C.A.

#### **5.4 Justificación**

En los actuales momentos no se puede soslayar el nutrido grupo de innovaciones y transformaciones que se dan en las empresas, en este sentido, el control interno para el manejo del inventario en el departamento unimezcla del Centro Policlínico Valencia C.A. tiene un gran impacto, en consecuencia, su manejo adecuado se plantea como una opción para fortalecer el desarrollo de las actividades administrativas y de control que optimizan dichos procesos con eficacia y calidad.

Cabe recalcar, que dentro de las tareas de un contador una de las más importantes es lograr el buen funcionamiento de las organizaciones a través de los controles, para obtener con ello la calidad de desempeño del desarrollo organizacional, herramientas básicas en las empresas de hoy en día.

El inventario es, por lo general, el activo mayor en sus balances generales, y los gastos por inventarios, llamados costo de mercancías vendidas, son usualmente el gasto mayor en el estado de resultados.

Por lo tanto , las empresas dedicadas a la compra y venta de mercancías, por ser esta su principal función y la que dará origen a todas las restantes operaciones, necesitaran de una constante información resumida y analizada sobre sus inventarios, lo cual obliga a la apertura de una serie de cuentas principales y auxiliares relacionadas con esos controles. Se requiere por lo tanto dentro de la empresa de un control interno, encaminadas al buen uso de los inventarios, implementándose para ello emisiones de reportes en el departamento de unimezcla, además de facturación y cobro de los medicamentos utilizados de manera eficiente.

Estos mecanismos de control deben tener la capacidad de hacer que se lleven a cabo de manera eficaz y efectiva las operaciones en los diferentes departamentos de compras, almacén, despacho y venta.

Debido a la problemática expuesta, a través de la presente investigación, la autora pretende diseñar estrategias de control interno para el mejoramiento en el manejo del inventario en el departamento unimezcla, con la finalidad de optimizar el funcionamiento de éstos sobre la existencia de su almacén, así como de su correspondiente control.

## **5.5 Factibilidad de la Propuesta**

### **5.5.1 Factibilidad Técnica**

La empresa cuenta con los recursos técnicos necesarios para el desarrollo de la presente propuesta, por lo cual la misma es factible. No es necesario adquirir ningún tipo de equipo tecnológico adicional a los que ya posee el centro médico.

### **5.5.2 Factibilidad Operativa**

El departamento cuenta con el talento humano necesario para aplicar la propuesta, solo es necesario realizar una inducción al mismo después de desarrollado. Esta inducción puede realizarse por medio de una charla explicativa que no dure más de 1 hora, no es necesario una logística adicional para explicar el proceso, solo deben incorporarlo a su rutina de tomas de inventario.

### **5.5.3 Factibilidad Económica**

La clínica no deberá invertir recursos económicos para la aplicación de la propuesta, se puede utilizar artículos de oficina, tales como hojas, carpetas y bolígrafos.

## 5.6 Desarrollo de la Propuesta

a) Establecer políticas y normas para el control del inventario en el departamento unimezcla del Centro Policlínico Valencia

### 1. *Políticas para el Control del Inventario de la mercancía*

1.1. Cada periodo comprendido de 6 meses, se realizara el ajuste de la mercancía de acuerdo a la rotación mostrada por ella, para realizar la clasificación según su rotación en A, B o C

1.2. Se realizara una toma de inventario físico de control semanalmente de acuerdo a la clasificación de la mercancía, haciéndolo de forma permanente con cortes mensuales de todos los ítems.

1.3. Se realizaran ajustes a los libros de acuerdo a la diferencias presentadas, por el departamento encardo de ellas

1.4. Los registros de entrada de mercancía se realizaran diariamente, incluyendo los fines de semana.

### 2. *Normas para el control de las existencias de la Mercancía.*

2.1. Se clasificaran las existencias en el modelo ABC, de acuerdo a los datos aportados por el sistema de acuerdo a la salida o solicitud de los fármacos, por lo cual se estructurara en tres (3) las clasificaciones:

Clasificación “A”, aquellos productos que tengan una alta rotación de inventario, y que su costo también lo sea, los cuales representen un setenta (70) % de las salidas anuales.

Clasificación “B” aquellos productos que tengan menos rotación de inventario y sus rotaciones representen un veinte (20) % de las salidas anuales

Clasificación “C” que representen el diez (10) % restante de las salidas.

Los medicamentos de cualquier tipo mantienen costos elevados, así que es necesario el control de todos los rubros por muy insignificante que parezca.

b) Desarrollar un procedimiento para el control de las existencias en el departamento unimezcla del Centro Policlínico Valencia C.A., bajo los lineamientos del método ABC.

Aplicar el método ABC ayudará a realizar inventario de la mercancía de acuerdo a su rotación y costo. Por lo cual es necesario realizar un cronograma de tomas de inventarios semanales, que se realizarán dos días a la semana, los lunes y los viernes, ya que el personal no labora los fines de semana.

**Cuadro 14. Cronograma Mensual**

	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
Clasificación A Seleccionar 3 productos					Clasificación A Seleccionar 3 productos
Clasificación B Seleccionar 2 productos					Clasificación B Seleccionar 2 productos
Clasificación C Seleccionar 1 productos					Clasificación C Seleccionar 1 productos
6 productos inventariados					6 productos inventariados

Fuente: Urbana (2018)

Se deben escoger doce (12) productos semanales, especialmente aquellos que presenten más diferencias y a la siguiente semana se seleccionan doce (12) productos más, hasta que se realice el inventario de todos los productos. Estas diferencias deberán ser revisadas y ajustadas en cada oportunidad.

El procedimiento para la toma de inventario físico es el siguiente:

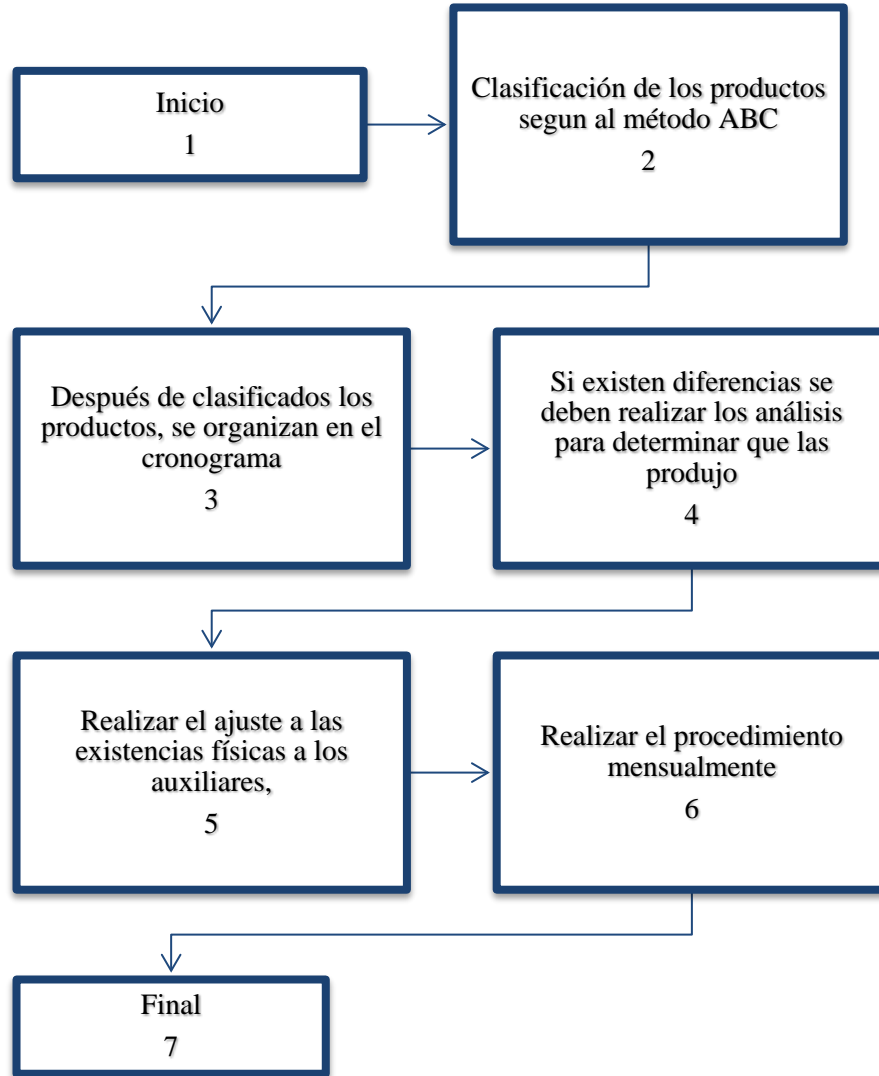


Grafico 12. El procedimiento para la toma de inventario físico de control

Fuente: Urbina (2018)

Leyenda:

- (1) Inicio: nace con la vigilancia constante del inventario.
- (2) Se realiza la clasificación de los productos de acuerdo al método ABC
- (3) Después de clasificados los productos, se organizan en el cronograma para cubrir todos los productos del inventario
- (4) Si existen diferencias se deben realizar los análisis para determinar que las produjo
- (5) Realizar el ajuste de las existencias físicas a los auxiliares, soportando la información de los análisis
- (6) Realizar el procedimiento mensualmente
- (7) Fin: si todo esta correcto finaliza, sino se realiza una retroalimentación en el proceso para determinar dónde está la falla.

(c) Diseñar estrategias de control interno para el mejoramiento en el manejo del inventario en el departamento unimezcla del Centro Policlínico Valencia C.A.

*1.-Supervision directa al personal involucrado en los procesos de carga y descarga de los inventarios.*

Se asignara a una persona que se encargue de organizar, seleccionar, capacitar, controlar, evaluar y motivar a los diferentes trabajadores de las áreas involucradas en la entrada y salida de la mercancía.

Esta persona, puede realizar ajustes de los inventarios o darle salida a aquellos materiales que han sido utilizados y no cargados, por medio de ajustes a los inventarios.

Realizar chequeos al azar de los trabajadores por cada turno, donde se verifique que los medicamentos fueron cargados al paciente y de detectarse una debilidad notificarla al departamento involucrado.

*2.-Realizar auditorías de control de manera sorpresiva al departamento de Unimezcla.*

Las auditorias de control deben ser realizadas por el departamento de contabilidad y almacén. En ellas se determinara lo siguiente:

- ( a.) Determinar el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos por la gerencia
- ( b.) Evaluar que las diferencias de inventarios se disminuyan y que sean identificadas donde se encuentra la debilidad que ocasiona la diferencia,
- ( c.) Garantizar que la información se realice de manera rápida, oportuna y confiable.
- ( d.) Incrementar la productividad del departamento de Unimezcla.

## **5.7 Conclusiones**

Se emiten las siguientes conclusiones de acuerdo a los análisis desarrollados.

Los controles se realizan en días laborales, de lunes a viernes en horario comprendido de 7:30 am a 4:30 pm, no hay un personal que tenga turnos rotativos que permita controlar las entradas y entregas de los materiales fuera de esos horarios.

Los técnicos realizan las ordenes de requisición de manera regular para solicitar los medicamentos, sin embargo, debido al tipo de servicio que se presta en la organización, hay momentos que para salvar una vida humana, no se detienen por tecnicismos de controles, sin embargo, pasado la emergencia, tampoco realizan el proceso.

El SENIAT supervisa el área de medicamentos y fármacos, lo que origina diferencias importantes en las existencias, afectando no solo a la empresa económicamente, por el incremento de sus costos, sino que además, puede ser multada o sancionada por este ente, ya que se presta a que se sugiera que ha desarrollado un uso inadecuado de los mismos.

Adicionalmente, al no realizarse la solicitud de los materiales para los pacientes, estos no son cargados a las cuentas del mismo, por lo cual, la clínica debe asumir su uso y por ende la pérdida que esto genera.

Los inventarios de control deben ser aplicados a todos los materiales, no solamente a los de alto costo, porque muchas veces los más económicos tienden a tener una rotación más alta, lo que generará diferencias importantes al acumular las diferencias.

## **5.8 Recomendaciones**

Primeramente, se deben implementar las estrategias de control interno para el mejoramiento en el manejo del inventario en el departamento unimezcla del Centro Policlínico Valencia C.A., propuestas en el presente proyecto de investigación.

Además, se debe ajustar el horario del personal a turnos rotativos, para que exista personal en el departamento unimezcla, que controle entradas y entregas de los materiales fuera de esos horarios de fines de semana, para evitar retrasos o inconvenientes que impidan u obstaculicen la función medica dentro del centro médico.

Asimismo, es necesario que se lleve a cabo una supervisión directa a los técnicos y personal de unimezcla, para velar por el cumplimiento de los procedimientos establecidos en la institución.

Del mismo modo, es imperioso realizar una concientización a todo el personal de la clínica para que conozca la importancia de los controles de los inventarios y como se puede ver afectada la clínica en el caso de una supervisión del SENIAT.

De tal manera, se pudiera establecer un formato manual para que los encargados de recibir la mercancía, tengan donde hacer las anotaciones necesarias hasta tanto se pueda hacer la carga al sistema.

Es por ello, que se debe estar atentos cuando se hagan solicitudes por emergencias, colocar por lo menos una cartelera para colocar avisos recordatorios al momento de la entrega del medicamento para que posteriormente el personal técnico lo pueda ingresar al sistema con usuario y clave personalizada y secreta.

Además de insistir en el uso de los formatos establecidos que permiten el control de las salidas de los medicamentos y en los de alto volumen de movimiento que mayormente son los que originan diferencias en los inventarios, y se debe aplicar mayor control sobre ellos.

## REFERENCIAS

- Arias, Fidas. (2010). **El Proyecto de Investigación**. Guía para su Elaboración. 5º edición Caracas: Episteme.
- Arias, Fidas. (2012). **El proyecto de Investigación**. 5ta Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Episteme
- Balestrini, Miriam (2006). **Como se Elabora el proyecto de Investigación**. 6ª Edición. Caracas. Venezuela: Editorial Consultores Asociados.
- Barreno, Adriana; Farías, Alejandra y Soto, Katherine (2014). **Propuesta de lineamientos de control interno que permitan la optimización de los procesos contables en el flujo de mercancía de la empresa familiar kB Cerámicas C.A.** Universidad de Carabobo. Trabajo de grado no publicado. Bárbula. Venezuela.
- Cabriles, Ysabel (2014). **Propuesta de un sistema de control de inventario de stock de seguridad para mejorar la gestión de compras de materia prima, repuestos e insumos de la empresa Balgres C.A.** Universidad Simón Bolívar. Trabajo de Grado no publicado. Caracas. Venezuela.
- Catacora, Fernando (2007). **Sistemas y Procedimientos Contables**. 1ª Edición. México: Editorial Mc Graw-Hill Interamericana.
- Chapman, William (2005), **Procedimientos de Auditoría, Control Interno**. 1ª Edición. Buenos Aires. Argentina: Editorial Abeledo Perrot. Colegio de Graduados en Ciencias Económicas de la Capital Federal.
- Chiavenato, Idalberto (2010). **Introducción a la Teoría General de la Administración**. Séptima Edición. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Durán, Lismar y Machado, Rubén (2015). **Lineamientos de control interno para el manejo adecuado del inventario de la Farmacia 44 C.A. bajo VEN-NIF para Pymes**. Universidad José Antonio Páez. Trabajo no Publicado. San Diego. Venezuela.
- Gal, Isaac. (2002). **De los Adultos Alfabetización Estadística: Significado, Componentes, Responsabilidades**. Revisión Estadística Internacional. Voorburg: IOS, PressGustavo y toro 2007

- Granada, Geanella y Rodríguez, Roberto (2013). **Diseño de un sistema de control basado en el Método ABC de gestión de inventarios, a través de indicadores de medición, aplicado a un estudio fotográfico en la ciudad de Machala.** Escuela Superior Politécnica del Litoral. Trabajo de grado no publicado. Guayaquil. Ecuador.
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Baptista, Pilar (2013). **Metodología de la Investigación.** Sexta Edición. Ciudad de México. México: Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A.
- Holmes, Arthur (2004). **Auditoria, Principios y Procedimientos.** 1ª Edición. México: Editorial Limusa.
- Hurtado Iván y Toro Josefina (2007). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambios.** 1ª Edición. Caracas. Venezuela: Libros de “El Nacional”. Editorial CEC, SA.
- Martínez, Pedro (2007). **Diseño de Inventarios.** 1ª Edición. México: Editorial Noriega Editores.
- Norma Internacional de Contabilidad NIC 2 (1993). Inventarios.** Caracas. Venezuela: Federación de Colegios de Contadores Públicos.
- Normas y Procedimientos de Auditoría. (Boletín 5120)** (2006). Instituto Mexicano De Contadores Públicos. México.
- Ojeda, Cristina (2016). **Sistema de inventarios de materiales y suministros para optimizar el control interno en el Centro Clínico Especialidades el Ángel C.A.** Universidad José Antonio Páez. Trabajo de grado no publicado. San Diego. Venezuela.
- Quinn, James (2011). **El Proceso Estratégico. Conceptos, Contextos y Casos.** 8ª Edición. México: Prentice-Hall Hisp.
- Serna, Humberto (2007). **Gerencia Estratégica - Planeación y Gestión - Teoría y Metodología.** 7ª Edición. Colombia: Editorial 3R Editores.
- Tamayo y Tamayo, M. (2006). **Metodología de Investigación.** México: Editorial Mc Graw Hill.
- Tamayo y Tamayo, Mario (2014). **El Proceso de la Investigación Científica.** 3ª Edición. Ciudad de México. México: Ediciones Limusa, S.A.

Universidad Santa María (2014), **Normas para la elaboración y presentación de los proyectos, anteproyectos, trabajos de grado e informes de pasantías.** Caracas. Venezuela.

Valera, Ramón. (2002). **Estructura de Gráficos.** México: Limusa.

Vollman, Thomas, Berry, William y Whybark, Clay (2006), **Administración Integral de la Producción y de los Inventarios.** 5ª Edición. México: Editorial McGraw Hill Interamericana S.A.

## ANEXOS