



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**LINEAMIENTOS BASADOS EN EL INFORME
COSO PARA LA MEJORA DEL INVENTARIO DE
MATERIALES QUIRURGICO DE LA CLÍNICA
VIRGEN DE GUADALUPE.**

Autor(es): Beatriz Medina

Alejandra Perdomo

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



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

**LINEAMIENTOS BASADOS EN EL INFORME COSO PARA LA MEJORA
DEL INVENTARIO DE MATERIALES QUIRURGICO DE LA CLÍNICA
VIRGEN DE GUADALUPE.**

Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar al grado de
Licenciado en Contaduría Pública.

Autor(es): Beatriz Medina

Alejandra Perdomo

Tutor: Anthony Torcates

San Diego, Junio del 2020.



UNIVERSIDAD JOSE ANTONIO PAEZ



**FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
COORDINACION DE PASANTIAS Y TRABAJO DE GRADO**

ACTA N°00033-1-2020

San Diego, 10 de junio del 2020

Ciudadanas

ALEJANDRA ISABEL, PERDOMO DIAZ

C.I. 26.869.193

BEATRIZ ADRIANA, MEDINA RODRIGUEZ

C.I. 24.308.379

Cumplo con informarle que la Comisión de Trabajo de Grado de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad José Antonio Páez, acordó aprobar el Proyecto de Trabajo de Grado, presentado por usted titulado: **“LINEAMIENTOS BASADOS EN EL INFORME COSO PARA LA MEJORA DEL INVENTARIO DE MATERIALES QUIRÚRGICOS DE LA CLINICA VIRGEN DE GUADALUPE”**; como requisito para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

Sin otro particular, se suscribe de usted.

Atentamente.

PLAN UNIVERSIDAD EN CASA

Dra. Patricia Díaz

Decana de la Facultad de Ciencias Sociales.

“Se Aprueba Proyecto (Anexo L) sin revisión Metodológica.”

“Una vez que cese el Plan Universidad en Casa, se firmará y sellará.”



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

ACTA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Anthony Torcates, portador(a) de la cédula de identidad N° 17.679.360, en mi carácter de tutor del **trabajo de grado** presentado por la ciudadana Beatriz Medina , portadora de la cédula de identidad N° 24.308.379 y por la ciudadana Alejandra Perdomo , portadora de la cédula de identidad N° 26.869.193, titulado **LINEAMIENTOS BASADOS EN EL INFORME COSO PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN DEL INVENTARIO DE MATERIALES QUIRÚRGICOS DE LA CLÍNICA VIRGEN DE GUADALUPE**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los veinte días del mes de Febrero del año dos mil veinte.

Anthony Torcates

C.I: 17.679.360

N° 0412-405-9065

Correo: Anthony.torcates@gmail.com

DEDICATORIA

El trabajo de grado presentado está dedicado principalmente a Dios todo poderoso, por darme la inspiración y fuerzas necesarias para seguir en este camino y así lograr unos de mis sueños.

A mis padres por apoyarme siempre y darme las fuerzas que necesito para seguir adelante, ya que gracias a ellos pude obtener unos de mis sueños y es ser una profesional, los amo.

Beatriz Medina

DEDICATORIA

Se la dedico a mis padres, a ustedes les debo todo lo que soy hoy en día, gracias por formarme con las reglas, con límites y las libertades necesarias, por ayudarme a distinguir entre lo bueno y lo malo, por brindarme la oportunidad de forjar mis estudios y apoyarme a lo largo del camino, superando cada uno de los obstáculos que nos presentaron. A mis hermanos y sobrinos por creer en mí motivarme y estar siempre presentes para animarme

Se la dedico de manera especial a mi hermana, quien, a pesar de nuestras diferencias, y de los kilómetros que ahora nos separan a estado presente en todo este camino para lograr esta meta tan importante para mí, por apoyarme, creer en mí, por su dedicación y siempre tener las palabras necesarias para impulsarme a mejorar no solo profesionalmente sino también como persona.

Ustedes son las personas más importantes en mi vida, y este logro va dedicado a ustedes, los amo.

A mis compañeros, familia y amigos, quienes sin esperar nada a cambio compartieron conmigo su conocimiento, experiencias, alegrías y tristezas y han permanecido a mi lado, apoyándome para que este sueño de haga realidad.

Alejandra Perdomo

AGRADECIMIENTO

Ha llegado el día que tan ansiosamente cada uno de nosotros a estado esperando... Hoy se cierra una nueva etapa de nuestras vidas y así le damos la bienvenida al nuevo camino que vamos a emprender. En cada uno de nuestros logros, siempre han existido personas importantes para alcanzar cada meta que uno se propone, es por eso que en este día quiero agradecerles a esos seres maravillosos que me han acompañado en cada uno de mis pasos.

Primeramente, a mi Dios, al ser supremo y tan grandioso, por darme salud y vida, por permitirme llegar a donde estoy, por bendecir cada uno de mis pasos, por guiarme y protegerme siempre, por poner en mi camino a personas tan especiales, por darme la gran familia que tengo, a ti mi Dios te agradezco todo.

A mi mamá y papá a los dos por estar en todo momento conmigo, en buenas y malas, por hacer en mí la persona que soy, por enseñarme tantas cosas y llenar mi vida de momentos únicos e inolvidables, por ser ejemplo de amor para mí. Ustedes son mi mayor tesoro, y por lo que día a día lucho por ser alguien mejor, para ustedes este gran logro. Los Amo.

A mis hermanos, por ser tan especiales para mí, por compartir esta gran alegría conmigo. Los quiero mucho, son especiales e importantes en mi vida.

A mi mejor amigo Ángel Gutiérrez, por estos 4 años de amistad incondicional, por apoyarme y aconsejarme en cada decisión que tomo, y ser parte de este logro, te quiero.

A todos mis profesores, porque sin ellos no hubiese sido posible estar donde estoy, gracias por todas sus enseñanzas, por ser nuestros guías y maestros, por dar todo de ustedes.

Al profesor Anthony Tocartes, por ser nuestro tutor, por ser una excelente persona, por toda su dedicación y desempeño para que este trabajo de grado fuera posible, fue un placer haber trabajado con usted. Gracias por todo.

Beatriz Medina

AGRADECIMIENTO

Primeramente, le agradezco a Dios por su amor y bondad, el darme la fuerza u voluntad para lograr esta meta tan importante para mí y el permitirme seguir compartiendo con mi familia. A mis padres quienes me han dado todo lo que soy como persona, mis valores y principios, por el amor recibido, la dedicación y la paciencia, por todos sus esfuerzos, y toda la confianza que han puesto en mí y todo el apoyo que me han otorgado a lo largo de toda esta trayectoria. A mis hermanos y mi sobrino que por medio de su alegría y amor me han motivado a seguir adelante. A mi hermana que ha sido un ejemplo para alcanzar mis metas, por su ayuda incondicional en todo momento, por su carácter y por motivarme a no rendirme en mis momentos de dudas.

A la universidad, profesor y Asesor de trabajo de grado por haberme brindado su capacidad y conocimiento a lo largo de mi carrera.

A mi compañera de tesis por unir su esfuerzo conmigo, hasta lograr un equipo de trabajo con la misma meta en común

A mis compañeros y amigos por brindarme su ayuda y apoyo en los momentos necesarios, y compartir conmigo momentos llenos de felicidad y motivación a lo largo de mi carrera.

A todas las personas involucradas que pertenecen a la Clínica Virgen de Guadalupe por nos permitieron realizar nuestra investigación y nos otorgaron de su valioso tiempo y apoyo para llevarla a cabo.

Alejandra Perdomo

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO		PP.
DEDICATORIA.....		v
AGRADECIMIENTO.....		vii
LISTA DE CUADROS.....		xi
LISTA DE GRÁFICOS.....		xii
RESUMEN INFORMATIVO.....		xiii
INTRODUCCIÓN.....		1
CAPÍTULO		
I	EL PROBLEMA.....	3
	1.1. Planteamiento del Problema.....	3
	1.1.1. Formulación del Problema.....	6
	1.2. Objetivos de la Investigación.....	6
	1.2.1. Objetivo General.....	6
	1.2.2. Objetivos específicos.....	6
	1.3. Justificación de la Investigación.....	7
CAPÍTULO		
II	MARCO TEÓRICO.....	8
	2.1. Antecedentes.....	8
	2.2. Bases teóricas.....	12
	2.3 Definición de Términos.....	26
CAPÍTULO		
III	MARCO METODOLÓGICO.....	28
	3.1 Tipo de la Investigación.....	28
	3.2. Diseño de la Investigación.....	29
	3.3. Fases Metodológicas de la investigación.....	29
	Fase I. Diagnostico de la situación actual del inventario.....	30
	Fase II. Identificación de las debilidades y fortalezas del Inventario.....	31

	Fase III. Diseño de lineamientos basados en el informe	
	COSO.....	32
CAPÍTULO		
IV	RESULTADOS.....	34
	4.1. Análisis y Presentación de Resultados.....	34
	4.2 Análisis y resultado de la Fase 2.....	45
	4.3 Análisis FODA.....	48
CAPÍTULO		
V	LA PROPUESTA.....	50
	5.1. Presentación de la Propuesta.....	50
	5.2. Objetivos de la Propuesta.....	50
	5.3. Justificación de la propuesta.....	51
	5.4. Factibilidad de la Propuesta.....	52
	5.4.1. Factibilidad Técnica.....	52
	5.4.2. Factibilidad Operativa.....	53
	5.4.3. Factibilidad Economica.....	53
	5.5. Desarrollo de la Propuesta.....	54
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	64
	REFERENCIAS.....	66
	ANEXOS.....	67

LISTA DE CUADROS O TABLAS

CONTENIDO

CUADRO TABLAS		PP.
1	Políticas para el inventario de mercancía.....	35
2	Normas y procedimientos.....	36
3	Mecanismos Administrativos y contables.....	37
4	Confiabilidad de la información para la toma de decisiones..	38
5	Segregación de funciones.....	39
6	Existencias de lineamientos escritos.....	40
7	Utilización de documentos de respaldo.....	41
8	Registro de la mercancía.....	42
9	Capacitación del personal.....	43
10	Lineamientos.....	44
11	Matriz FODA.....	47
12	Factibilidad Económica.....	54

LISTA DE GRÁFICOS Y FIGURAS

CONTENIDO

GRÁFICO FIGURA		PP.
1	Políticas para el inventario de mercancía.....	35
2	Normas y procedimientos.....	36
3	Mecanismos Administrativos y contables.....	37
4	Confiabilidad de la información para la toma de decisiones..	38
5	Segregación de funciones.....	39
6	Existencias de lineamientos escritos.....	40
7	Utilización de documentos de respaldo.....	41
8	Registro de la mercancía.....	42
9	Capacitación del personal.....	43
10	Lineamientos.....	44



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

**LINEAMIENTOS BASADOS EN EL INFORME COSO PARA LA MEJORA
DEL INVENTARIO DE MATERIALES QUIRURGICO DE LA CLÍNICA
VIRGEN DE GUADALUPE.**

Autores: Beatriz Medina.
Alejandra Perdomo.

Tutor: Anthony Torcates.

Fecha: Febrero 2020.

RESUMEN

La presente investigación ha sido realizada con el fin de elaborar una propuesta de Lineamientos basados en el Informe COSO para la mejora del inventario de materiales quirúrgicos de la Clínica Virgen de Guadalupe C.A., Con el fin de lograr la mejora del proceso y prácticas administrativas y contable relacionadas con el inventario de mercancías, que les permitan ser más eficientes y eficaces en la realización de sus actividades diarias, y de esta manera lograr la exitosa consecución de sus metas y objetivos. La investigación estuvo enmarcada bajo la modalidad de proyecto factible, ya que la misma aporta una posible solución ejecutable en la problemática planteada, fundamentada en una investigación de campo de tipo descriptivo, apoyada en las bases teóricas y en las referencias bibliográficas. A través de las fases metodológicas se desarrollarán cada uno de los objetivos específicos que darán cumplimiento al objetivo general de la investigación. Las técnicas de recolección de datos utilizadas serán la observación directa y la aplicación de la encuesta en modalidad de cuestionario la cual constará de diez (10) preguntas cerradas de tipo dicotómicas. Con respecto a la población y la muestra la misma está constituida por ocho (8) trabajadores. Los datos obtenidos de tales instrumentos serán analizados a través de la matriz FODA, con la finalidad de conocer las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas, por lo que dichas debilidades y amenazas será la base elaborar la propuesta de lineamientos que se adapte a las necesidades de las mismas y las cuales permitieron darle validez y confiabilidad a la investigación.

Palabras Clave: Lineamientos, Informe COSO, Control Interno, Inventarios

INTRODUCCIÓN

Los inventarios son un activo de gran importancia para las entidades, el mismo forma parte importante de los ingresos y su adecuada valuación impide que se subestime o sobreestime las utilidades o pérdidas en un periodo contable. Mediante el manejo racional de los inventarios se debe evidenciar el flujo de beneficios que recibirá la empresa una vez que los mismos se conviertan en efectivo o equivalente mediante la realización de transacciones mercantiles que sean medibles de manera fiable.

En este contexto, los inventarios son claves en la presentación de la información en donde se expresa en unidades monetarias para que terceras personas puedan acceder a ella y poder tomar las decisiones que correspondan sobre los resultados expresados. El inventario tiene como propósito fundamental proveer a la empresa de materiales necesarios, para su continuo y regular desenvolvimiento, es decir, tiene un papel vital para el funcionamiento acorde y coherente dentro del proceso de producción y de esta forma afrontar la demanda.

Es por lo tanto, que las organizaciones deben contar con lineamientos para el manejo de inventario, que le permita llevar un control eficaz de sus materiales garantizándole una producción continua y evitando retrasos en el cumplimiento de su labor, así como también, con una logística que le permita planificar, implementar y controlar el eficiente flujo y almacenamiento de materiales e información desde un origen hasta la venta del mismo.

Desde esta perspectiva, se presenta la investigación en la Clínica Virgen de Guadalupe, C.A. ubicada en Coro estado Falcón. El cual presenta debilidades relacionadas con el inventario de materiales quirúrgicos, dado que carece de un control interno para el manejo efectivo de la mercancía. Al respecto, se planteó como objetivo general proponer lineamientos basados en el Informe COSSO para la mejora del inventario de materiales quirúrgicos. Por lo tanto, para dar cumplimiento al mismo, el estudio se estructura de la siguiente manera:

Capítulo I: el problema, aborda el planteamiento del problema en donde se desarrolla la situación actual de la investigación a realizar, también abarca los objetivos que se esperan lograr, tanto general como específicos, la formulación del problema y la justificación de la investigación.

Capítulo II: marco teórico, basado en los antecedentes de la investigación que son aquellos estudios, trabajos de grado o tesis realizados por autores, donde se plantea una breve síntesis conceptual de las investigaciones realizadas, bases teóricas, basándose en teorías que han desarrollado modelos y/o síntesis que soporten la investigación y definición de términos, donde dan una breve explicación de los conceptos usados en la investigación.

Capítulo III: establece el ámbito metodológico en que se circunscribe el proceso de indagación, definiendo de modo preciso el tipo de investigación mediante la cual es abordado el tema, su diseño y las fases metodológicas donde se describe la población y muestra seleccionada para el estudio y las técnicas e instrumento de recolección de información.

Capítulo IV: contiene los recursos humanos, materiales, institucionales y el tiempo necesario para llevar a cabo el desarrollo de la investigación. Finalmente, se incluyen las referencias pertinentes a la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

Mundialmente, la gestión de stock puede ser determinante para llevar al éxito o al fracaso a una organización, esta es considerada el primer eslabón para lograr la satisfacción del cliente en la medida en que se tengan los productos necesarios, en el lugar indicado y al precio adecuado; además se encuentra ligada al inventario que tiene asociado una serie de variables como cantidad, demanda, sistema de codificación, la unidad de empaque, y unos costos que si no se manejan cuidadosamente, puede llevar a la organización a incurrir en altos sobrecostos que afecta su gestión general; todas estas variables permiten la formulación de un sistema que optimice el nivel del inventario, basándose en las condiciones internas y externas en que se desenvuelve la empresa.

En tal sentido, las instituciones de la salud tienen el reto de atender con calidad y equidad las necesidades sanitarias de sus poblaciones de referencia y garantizar la protección de su salud. Todo ello en un contexto de demanda creciente, cada vez más exigente, de rápida evolución tecnológica y de recursos económicos y financieros finitos. Por lo tanto, las organizaciones para la salud tanto públicas como privadas, requieren de infraestructuras cada vez más tecnológicas y complejas, de recursos humanos de alta especialización, de servicios generales ágiles, de calidad y eficientes, y de una gestión moderna y eficaz que permita cumplir con los objetivos propuestos.

De tal manera que, en Venezuela los Centros Médicos como entidades de servicios deben disponer de una apropiada gestión que les permita la utilización adecuada de los recursos y poder así brindar un servicio que satisfaga las necesidades de los clientes. Esta gestión implica una serie de políticas que comprenden la organización y distribución de los almacenes, utilización de los productos y materiales

desde el momento en que son adquiridos, almacenados hasta su posterior manipulación, así como también normas de higiene para el recurso humano que elabora en los mismos, todo aquello con la finalidad de ofrecer una mejor calidad en la atención del paciente.

Por consiguiente, para el caso particular de una clínica donde se manejan muchas especialidades y se presta un gran número de servicios de salud, la cantidad de medicamentos, materiales médico-quirúrgicos y repuestos de equipos y máquinas que deben mantenerse almacenadas es elevada, es por esto que el adecuado manejo de los inventarios se verá reflejado en que se preste un buen servicio minimizando el riesgo de que la salud e incluso la vida de un paciente se vea afectada por faltantes en el almacén, por tal motivo la gestión de stock juega un papel importante dentro de las instituciones de la salud ya que esta es la capacidad y organización de tener controlado la cantidad física e informática de cada material en un momento determinado. Además, esta gestión permite tener controlado en cada momento el lugar donde se encuentra un material determinado. Al respecto, Naranjo y Romero (2013), destacan que:

La asistencia en una institución de la salud involucra diversos materiales, como medicamentos, insumos, muestras u otros ítems imprescindibles para la realización de la atención, a depender de la especialidad. La gestión inteligente del stock garantiza que esos recursos estén siempre disponibles, además de evitar errores con la medicación, reducir pérdidas relacionadas a la fecha de expiración y costos con compras, entre otros factores (p. 181).

Así pues, todas las organizaciones del sector salud, deben gestionarse de manera eficiente y eficaz, contando siempre con los recursos necesarios para prestar todos los servicios que se ofrecen, la falta de un medicamento, dispositivo médico o material quirúrgico puede afectar considerablemente el nivel de servicio e incluso poner en riesgo la vida de los pacientes. Por lo tanto, la gestión de stock debe garantizar que se tengan siempre suficientes existencias para cubrir la demanda de la clínica o hospitales,

también se debe tener en cuenta que un exceso en el inventario de los mismos llevará a incurrir en mayores gastos.

En este mismo orden de ideas, resulta oportuno acotar que en la ciudad de Coro estado Falcón se encuentra ubicada la Clínica Virgen de Guadalupe, el cual es un centro de salud privado a la vanguardia de la ciencia y tecnología sensible a las necesidades de la comunidad y abocado a la atención con excelencia, proporcionando resultados confiables y oportunos con el más alto desarrollo profesional, tecnológico y de servicio. Sin embargo, se pudo constatar que en dicha institución existen debilidades en la gestión de stock con respecto al material médico-quirúrgico, puesto que cuenta con métodos de control interno establecido por medio de manuales de procedimientos que no han sido utilizados por los empleados, debido a que los directivos de la clínica no exigen el uso pertinente del mismo, dificultando las labores de auditoría interna al no garantizar la exactitud, cabalidad, veracidad de la información.

Estas fallas están son referidas a la falta de exactitud puesto que, en muchas ocasiones, lo cotejado en el inventario que muestra el sistema (software) no concuerda con la realidad del inventario físico, afectado a la vez por errores y omisiones durante la reposición del material, ya que el área no cuenta con un control eficiente de la entrada y salida de los mismos. Aunado a las deficiencias anteriores se tiene que el personal encargado del área de almacén no posee los conocimientos necesarios para el efectivo registro de los movimientos de inventario y desarrollan sus actividades sin establecer una segregación de funciones; por lo tanto, cualquier miembro podrá realizar los ajustes en el inventario sin tomar en cuenta ningún tipo de control de verificación de los procesos ejecutados.

Por otro lado, se tiene que los materiales quirúrgicos no poseen una adecuada codificación y clasificación, no existe un método de control de máximos y mínimos en donde se establezca un punto de equilibrio para la adquisición de material para mantener el nivel de inventario. En tal sentido, con el objetivo de minimizar las debilidades que presenta el área de almacén del Centro Médico objeto de estudio se

proponer una serie de lineamientos basados en el informe COSO para la gestión del inventario de materiales quirúrgicos.

Es importante destacar que, el Informe COSO es un modelo que se enfoca en proporcionar un liderazgo intelectual frente a tres temas interrelacionados como son el control interno, la gestión del riesgo empresarial y la disuasión del fraude en las organizaciones que estudia, haciendo énfasis en los factores y elementos que pueden afectar las prácticas empresariales, elaborando recomendaciones que permitan solventar estos inconvenientes, brindándole a las organizaciones la oportunidad de alcanzar la calidad, la eficacia y eficiencia.

1.1.1. Formulación del problema

Por lo antes expuesto surge la siguiente interrogante: ¿Qué beneficios logrará para la clínica Virgen de Guadalupe la propuesta de lineamientos basados en el informe coso para la mejora de la gestión del inventario de materiales quirúrgicos?

1.2. Objetivos de la investigación

1.2.1. Objetivo General

Proponer lineamientos basados en el informe COSO para la gestión del inventario de materiales quirúrgicos de la clínica Virgen de Guadalupe.

1.2.2. Objetivos Específicos

- Diagnosticar la situación actual de la gestión del inventario de materiales quirúrgico de la clínica Virgen de Guadalupe.
- Identificar las debilidades y fortalezas en la gestión del inventario de materiales médico quirúrgico de la clínica Virgen de Guadalupe.
- Diseñar lineamientos basados en el informe coso para la mejora de la gestión del inventario de materiales de la clínica Virgen de Guadalupe.

1.3. Justificación de la investigación

La presente investigación es de suma relevancia pues el propósito de esta es la propuesta de lineamientos basados en el informe COSO para la gestión del inventario de materiales quirúrgicos de la clínica Virgen de Guadalupe, con la finalidad de tener un mejor control de los insumos que ingresan y egresan del mismo, de esta manera mantener una información óptima y confiable en el inventario, el cual constituye uno de los componentes del activo más susceptible a manipulaciones, trayendo como consecuencia, pérdidas no justificadas (extravíos, robos o hurtos) en los mismos o atrasos de las operaciones normales.

Por consiguiente, un enfoque basado en el informe COSO permitirá identificar debilidades que impiden que la institución en estudio logre la eficiencia de sus operaciones, la confiabilidad de la información de sus stocks, el cumplimiento de sus objetivos y regulaciones aplicables. Además, representa una herramienta importante para el personal que labora en el almacén, para la planificación de su trabajo, mejorar los procesos, reducir costos, mejorar los resultados, aumentar la eficacia y la eficiencia y de esta manera incrementar el nivel de servicio de la clínica.

Por otro lado, a nivel metodológico la investigación está fundamentada puesto que cumple que está enfocada en la línea de investigación de la Gestión Contable, Financiera y Administrativa bases fundamentales para el desarrollo del contador público en el ámbito profesional. Asimismo, es importante acotar que a nivel profesional la investigación representa un gran aporte al estudiante ya que mediante la misma podrá poner en práctica los conocimientos adquiridos durante su formación profesional.

Finalmente, la investigación será de gran relevancia para los estudiantes de la carrera de contaduría, ya que les permitirá obtener información relacionada con el estudio y aplicaciones de nuevos enfoques de sistemas de control interno, asimismo el estudio actual servirá como antecedente para estudiantes de la universidad José Antonio Páez y otras universidades que realicen investigaciones relacionados con el control interno y el Informe COSO.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico es integrar el tema de la investigación con las teorías, enfoques teóricos, estudios y antecedentes en general que se refieren al problema de investigación. En tal sentido, Tamayo y Tamayo (2012:77), destacan que el marco teórico “nos amplía la descripción del problema integrando la teoría con la investigación y sus relaciones mutuas”.

En tal sentido, se puede decir que el marco teórico es una manera de pronosticar cómo será aquel trabajo de investigación, puesto que se debe contar previamente con ideas o teorías a la realización de la investigación; en tanto esta será el espacio en el que aquellas ideas se pondrán en cuestión o se analizarán. Por tal motivo, el marco teórico en la presente investigación estará comprendido por los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y la definición de términos básicos.

2.1. Antecedentes de la investigación

En toda investigación es necesario conocer los antecedentes (estudios, investigaciones y trabajos anteriores), especialmente si uno no es experto en los temas o tema que se van a tratar o estudiar. Por lo tanto, Vara (2008:29), afirma que “Los antecedentes investigativos son estudios desarrollados dentro de nuestra línea de investigación, ubicados en el mismo nivel investigativo o por debajo de él”. Debido a lo acotado por el autor, es conveniente resaltar que en la presente investigación se tomaron una serie de trabajos de grado que guardan relación con la problemática abordada, por lo tanto, a continuación, se describen cada uno de estas investigaciones que sirvieron como antecedentes al estudio actual.

En tal sentido, Fuentes (2018), llevo a cabo una investigación titulada **“Lineamientos de control interno basado en el informe COSO para mejorar la gestión de almacén en la Clínica Alma Auxiliadora, C.A ubicada en Guacara –**

edo. Carabobo. Trabajo de Grado realizado para optar al título de Licenciado en Contaduría en la Universidad José Antonio Páez. La presente investigación estuvo orientada al diseño de lineamientos de control basado en el informe COSO, para mejorar la gestión de almacén en la Clínica Alma Auxiliadora ubicada en Guacara Edo Carabobo, con el fin de poder garantizar y facilitar el trabajo, así como la toma de decisiones dentro de este departamento.

La investigación estuvo amparada en una investigación bajo la modalidad de proyecto factible, enmarcado en una investigación de campo de tipo descriptiva y una revisión bibliográfica, para el estudio se trabajó con una población de siete (7) personas que laboran en el área de almacén, y por ser la misma pequeña y finita, no se tomó muestra, sino que se utilizó el 100% de la población. En cuanto a la recolección de datos, se utilizó como técnica la observación directa para el diagnóstico preliminar y la encuesta para medir los objetivos de investigación, cuyo instrumento fue un cuestionario de tipo cerrado, de respuestas “SI” y “NO,” compuesto por 29 ítems.

El autor concluyó que las funciones y los procedimientos involucrados en la administración y manejo de materiales y suministros en almacén, deben estar enmarcados en el establecimiento de controles internos, lo que condujo a desarrollar el diseño propuesto en la presente investigación, el cual aportará elementos importantes que ayudarán al logro de los objetivos de la organización. El éxito de esta propuesta, dependerá en gran medida de la comprensión que sobre él tenga la gerencia; dejando claro, que el mismo es susceptible a ciertas modificaciones propuestas por la directiva, pero conservando su enfoque y propósito original.

Marrero y Cándelo (2018), desarrollaron una investigación titulada “**Modelo de optimización del sistema de inventarios de medicamentos y materiales médicos quirúrgicos de la clínica Universitaria Bolivariana María Isabel Ramírez Daza**”. Trabajo de Grado para optar al título de Especialista de Negocios en la Universidad Pontificia Bolivariana de Medellín-Colombia.

El objetivo de la investigación se basó en una alternativa que optimice algunas de las actividades y procesos realizados desde el área de aprovisionamiento de la Clínica Universitaria Bolivariana (CUB), como lo es la planeación de las compras de medicamentos y materiales médico-quirúrgicos. La propuesta está compuesta por una macro en MS Excel que automatiza el procedimiento de actualizar la base de datos históricos de consumos, un modelo de suavización exponencial simple para pronosticar la demanda futura y un sistema de inventario de revisión periódica que permite definir la cantidad óptima que debe pedirse cada periodo. Al final, se realiza la validación con el personal encargado de realizar estos procesos dentro de la clínica.

El autor llegó a la conclusión que el correcto manejo de los inventarios se ve reflejado en el nivel de servicio de una organización, una adecuada política permite tener una cantidad de productos óptima de manera que no se incurra en sobrecostos por exceso de inventario y mucho menos que se generen faltantes. Esta última situación es crítica para la Clínica Universitaria Bolivariana, ya que un faltante podría poner en riesgo la vida de un paciente. De esta manera es importante acotar que la propuesta realizada por Marrero y Cándelo pueden ser consideradas para solventar las debilidades presentes en la Clínica Virgen de Guadalupe en cuanto a la gestión del stock de mercancía de los materiales médicos quirúrgicos.

En el mismo orden de ideas, Naranjo y Romero (2017), en su trabajo de grado titulado “**Evaluación Del Control Interno Contable del Inventario de Mercancía de FARMATODO ubicado en Maracay estado Aragua**”. Trabajo de Grado para realizado en la Universidad de Carabobo para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública. Donde su objetivo fue evaluar el control interno contable de mercancía de la farmacia SAAS.

Esta investigación es de tipo descriptivo, con diseño de campo; las técnicas e instrumentos utilizados para la recolección de datos, fue a través de encuestas, observación y cuestionarios, se llevó a cabo un proceso de comparación para el análisis de datos a través de la observación de las políticas, normas y procedimientos contables

establecidos para los inventarios de la farmacia SAAS “La Central” y los procedimientos que realiza la empresa, se comparó y se visualizó de forma más clara y específica los resultados .

Por tanto, la relación del estudio con la presente investigación se fundamenta en la importancia que tiene para la organización el hecho que el personal conozca sus funciones respectivas, de tal modo que cada procedimiento sea ejecutado de forma eficiente, y a su vez lograr mayor control en las actividades propias de la unidad de almacén. De esta forma, el principal aporte consiste en los elementos necesarios a la investigación para una mayor eficacia y eficiencia en los procesos del área en estudio.

Asimismo, Guerrero (2017), llevó a cabo una investigación denominada “**Diseño de un Sistema de Control y Gestión de Inventarios para el Instituto de Especialidades quirúrgicas Los Mangos ubicado en Valencia Carabobo.** La cual fue presentada como requisito de grado en la Universidad José Antonio Páez, para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública.

En tal sentido, se diseñó un plan metodológico descriptivo que combinó la modalidad documental y de campo, quedando la muestra constituida por los 3 vendedores, el administrador y el gerente, a quienes se les aplicó una encuesta. A su vez, el procedimiento metodológico abarcó el diagnóstico de la situación actual del área de inventarios de la institución; formulación de un método para la clasificación de los materiales disponibles en la farmacia y diseño sistema de control de inventario.

De tal forma que, el análisis de los resultados evidenció que las debilidades más resaltantes se centraron en el sistema organizacional de inventarios, la administración formal y estructural, la capacitación del personal y la falta de abastecimiento de productos farmacéuticos en los laboratorios proveedores. Por consiguiente, se elaboró un modelo de gestión logística de la administración de inventarios, con el propósito de plantear y controlar el flujo de los productos. Por tanto, esta investigación incluye aspectos conceptuales que constituyen un referente para la elaboración de las bases teóricas.

Panzini (2016), realizó una investigación titulada “**Rediseño de la gestión del stock de medicamentos de la farmacia de un hospital público**”. Trabajo de grado presentado en la Universidad de Chile para optar al título de Ingeniero Civil Industrial en el Hospital Dr. Exequiel González (HEGC). El trabajo consistió en el rediseño de la gestión del stock de medicamentos, la que actualmente presenta altos niveles de sobre stock.

A nivel metodológico, la investigación estuvo basada en un estudio de campo tipo proyecto factible donde las técnicas de recolección de datos fueron la observación directa y la encuesta en modalidad de cuestionario. Una vez recolectados los datos los mismos fueron procesados a través de tablas de frecuencias y gráficos estadísticos con su respectivo análisis e interpretación.

El estudio antes mencionado está identificado con el presente trabajo ya que considera la relación que debe existir entre el manejo competente de las mercancías y la capacidad de establecer y aplicar mecanismos de control idóneos para llevar a cabo las operaciones de manera eficiente y eficaz, tomando en cuenta que los inventarios de mercancía son uno de los componentes más importantes del activo, siendo los más susceptibles a descontroles y manipulaciones inadecuadas, requiriendo de atención especial en este tipo de instituciones como es los Centros de Salud.

2.2. Bases teóricas

Las bases teóricas como lo refiere Arias (2006:39), “puede dividirse en función de los tópicos que integran la temática tratada o de las variables que serán analizadas.” Es decir, incluyen los elementos conceptuales que sustentan la investigación. Atendiendo a esta consideración, en el siguiente apartado se definirán las teorías relacionadas con el tema de estudio, a través de los cuales se sustentaran los objetivos de la investigación para hacer referencia a los siguientes fundamentos teóricos que están relacionados de manera directa e indirecta.

2.2.1 Inventarios

Los inventarios, de acuerdo a lo señalado por Laguna. (2013:12), “son las existencias de todo producto o artículo que es utilizado en una empresa”. Es decir, constituyen todas las mercancías que posee una empresa en el almacén y que serán utilizadas para la venta o como parte de los procesos productivos. Por ende, representan un elemento fundamental, debido a que se invierten grandes recursos en su adquisición y, al mismo tiempo, representan la base para la generación de utilidades y garantizar la supervivencia y crecimiento de la empresa.

Inventarios

Los inventarios de una compañía están constituidos por sus materias primas, sus productos en proceso, los suministros que utiliza en sus operaciones y los productos terminados. Por otra parte, Ferrín A. (2007), afirma que “el stock es el conjunto de productos almacenados en espera de su ulterior empleo, más o menos próximo, que permite surtir regularmente a quienes los consumen, sin imponerles las discontinuidades que lleva consigo la fabricación o los posibles retrasos en las entregas por parte de los proveedores.” (p.47). Por otra parte, Naranjo, y Romero, (2013), afirman que:

El inventario en las empresas comerciales, el objetivo principal es comprar y vender mercancías, por lo tanto, los inventarios representan el generador de utilidades, por lo cual existen varios métodos de valuación y registros que son de ayuda para lograr un buen manejo y control de los mismos. (p.14).

Por lo tanto, el inventario es la parte más importante de una compañía ya que el mismo es el generador de utilidades, este se ve representado en materia prima, productos en proceso, suministros y productos terminados. Por esta razón se amerita aplicar controles internos adecuados y adaptados a la actividad económica que cualquier organización realice, con el fin de mantener un excelente control de los inventarios y así lograr eficazmente los objetivos de la empresa.

Tipos de Inventarios Según su Forma:

Inventario de Materias Primas: lo conforman todos los materiales con los que se elaboran los productos, pero que todavía no han recibido procesamiento.

Inventario de Productos en Proceso de Fabricación: lo integran todos aquellos bienes adquiridos por las empresas manufactureras o industriales, los cuales se encuentran en proceso de manufactura. Su cuantificación se hace por la cantidad de materiales, mano de obra y gastos de fabricación, aplicables a la fecha de cierre.

Inventario de Productos Terminados: son todos aquellos bienes adquiridos por las empresas manufactureras o industriales, los cuales son transformados para ser vendidos como productos elaborados.

Existe un tipo de inventario complementario, según su forma, que no es comúnmente citado en la literatura:

Inventario de Suministros de Fábrica: son los materiales con los que se elaboran los productos, pero que no pueden ser cuantificados de una manera exacta (Pintura, lija, clavos, lubricantes, etc.).

Adicionalmente, en las empresas comerciales se tiene:

Inventario de Mercancías: lo constituyen todos aquellos bienes que le pertenecen a la empresa bien sea comercial o mercantil, los cuales los compran para luego venderlos sin ser modificados. En esta Cuenta se mostrarán todas las mercancías disponibles para la Venta. Las que tengan otras características y estén sujetas a condiciones particulares se deben mostrar en cuentas separadas, tales como las mercancías en camino (las que han sido compradas y no recibidas aún), las mercancías dadas en consignación o las mercancías pignoradas (aquellas que son propiedad de la empresa pero que han sido dadas a terceros en garantía de valor que ya ha sido recibido en efectivo u otros bienes).

Cabe destacar que los inventarios son bienes tangibles que se tienen para la venta en el curso ordinario del negocio, o para ser consumidos en la producción de bienes o servicios para su posterior comercialización. Los inventarios comprenden, además de materias primas, productos en procesos y productos terminados o mercancías para la

venta o mercancías para la venta, los materiales y accesorios para ser consumidos en la producción de bienes fabricados para la venta o en la prestación de servicio; empaques y envases y los inventarios en tránsito.

La contabilidad para los inventarios forma parte muy importante para los sistemas de contabilidad de mercancías, porque la venta del inventario es el corazón del negocio. El inventario por lo general, es el activo mayor en sus balances generales, y los gastos por inventarios, llamados costos de mercancías vendidas, son usualmente el gasto mayor en el estado de resultado. 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, por lo cual obliga a aplicar controles internos sobre los mismos.

Sistemas de Contabilización de Inventarios

Se tienen dos métodos o sistemas básicos de control de inventarios:

- **Sistema de Inventario Periódico:** con este método la empresa no lleva un registro continuo de su stock, en cambio, realiza el conteo de existencias al final del periodo o ejercicio y los resultados se plasman en los informes financieros. González, (2011:88), menciona como principales características de este sistema:
 - Es costoso en cuanto se hace necesario paralizar la actividad de la empresa para llevar a cabo el recuento físico de la mercancía lo que implica un importante despilfarro de recursos.
 - No se sabe con exactitud el volumen de existencias en cada momento y por tanto no permite llevar a cabo un seguimiento adecuado ni una correcta política de productos (mermas, roturas, rotaciones, rentabilidades, etc.).

En base a lo antes expuesto se puede decir que el sistema de inventario periódico como su nombre lo indica, realiza un control cada determinado tiempo o periodo, y para eso es necesario hacer un conteo físico. Para poder determinar con exactitud la

cantidad de inventarios disponibles en una fecha determinada. Con la utilización de este sistema, la empresa no puede saber en determinado momento cuanto son sus mercancías, ni cuánto es el costo de los productos vendidos, la empresa solo podrá saber tanto el inventario exacto como el costo de ventas, en el momento de hacer un conteo físico, lo cual por lo general se hace al final de un periodo este puede ser mensual, semestral o anual.

- **Sistema de Inventario Permanente o Perpetuo:** con este método la empresa mantiene un registro continuo de sus existencias y los costos de los productos o mercancías que ha vendido. González, (2011), además señala las siguientes ventajas de este método sobre el periódico (p.89):
- Permite un mejor control de los artículos y la aplicación de técnicas de productos al poseer una información en tiempo real de los niveles de inventarios, rotaciones, evolución de precios, etc. Por tanto, mejora la toma de decisiones.
- Facilita el recuento físico en el caso de que esto sea necesario para llevar a cabo una verificación del inventario.
- Permite reducir costes y ofrecer un mejor servicio a los clientes, etc.

Este sistema de inventario permite un control constante de los inventarios, al llevar el registro de cada unidad que ingresa y sale del inventario. De esta forma en todo momento se puede conocer el saldo exacto de los inventarios y el valor del costo de venta. Además, cabe resaltar que este sistema permite la determinación del costo al momento de hacer la venta, debido a que en cada salida de un producto, se registra su cantidad y costo. Cabe destacar que las empresas que estén por ley obligadas a presentar declaración tributaria, deben utilizar el sistema de inventario permanente.

Métodos de Valuación de Inventarios:

Según Gómez (2012), entre los métodos más importantes para evaluar los inventarios, tenemos:

- **Método FIFO o PEPS:** este método se basa en que lo primero que entra es lo primero en salir. Su apreciación se adapta más a la realidad del mercado, ya que emplea una valoración basada en costos más recientes.
- **Método del Costo Promedio Aritmético:** el resultado lo dará la media aritmética de los precios unitarios de los artículos.
- **Método del Promedio Armónico o Ponderado:** este promedio se calculará ponderando los precios con las unidades compradas, para luego dividir los importes totales entre el total de las unidades.

La valuación de inventarios es el proceso en que se selecciona y se aplica una base específica para evaluar los inventarios en términos monetarios. Por ende, uno de los objetivos del sistema de registro de inventarios es la determinación de resultado de las operaciones en un periodo dado, por medio de la comparación de los costos correspondientes contra los ingresos. Los sistemas de valoración de inventarios resultan ser de gran utilidad para la empresa, ya que son estos los que realmente fijan el volumen de producción y ventas que se pueda tener en un periodo. Por eso es indispensable contar con un sistema de registro adecuado que cumpla con controlar los inventarios y sus movimientos.

Control Interno de Inventarios

El control de inventarios, tal y como lo expone Ferrín (20007:192),” tiene como propósito principal determinar qué, cuándo y cuánto se requiere de un producto específico para mantener la operatividad en el mercado”. De tal forma, que llevarlo a cabo se dispone de varios métodos, siendo los más utilizados el Método ABC, el Método de Cantidad Económica de Pedido, las Cantidades Mínimas y Máximas y el Método Justo a Tiempo.

En este orden de ideas, el análisis ABC tiene como objetivo principal, acuerdo a Ferrín (2007:199), “clasificar los artículos existentes en el almacén en función de la inversión anual”; es decir, clasificar jerárquicamente los artículos según su valor

monetario. Por ende, el procedimiento consiste en clasificar los artículos en orden creciente o decreciente según su inversión anual; sumar los valores de todos los artículos del almacén para establecer la inversión total anual; calcular el valor porcentual de cada artículo y clasificar los artículos en tres grupos A, B y C según dicho valor porcentual.

Es así como, los costos básicos, incluyen los costos de pedido, costos de mantenimiento de inventario y costo total, excluyendo los costos de la cancelación de la mercancía. Los costos de pedidos incluyen los gastos administrativos fijos para formular y recibir un pedido y se determinan en términos de unidades monetarias por pedido. Y los costos de mantenimiento de inventario son los costos variables por unidad, resultantes de mantener un artículo de inventario durante un periodo específico.

Informe COSO:

El informe COSO sobre el control interno, fue creado en Estado Unidos en el año 1985 y publicado en el año 1992 para ayudar a empresas y otras entidades a evaluar y mejorar su sistema de control. Este informe se dedica a proporcionar orientación a la gestión ejecutiva y las entidades de gobierno sobre aspectos críticos causantes de la información financiera fraudulenta como: el gobierno de la organización, la ética empresarial, control interno, el fraude y la presentación de informes financieros, por lo que se ha establecido un modelo común de evaluación del sistema de control interno de las empresas.

El modelo COSO es el producto de un informe sobre el control interno, su origen fue motivo por los ineficientes controles que se han utilizado y han afectado negativamente a muchas empresas, produciendo pérdidas significativamente e incluso llevándolas a la quiebra. Podemos decir que el informe COSO, brinda un amplio enfoque sobre el control interno, el mismo que puede ayudar a cualquier entidad a alcanzar logros en su desempeño y en su economía, prevenir pérdidas de recursos,

asegurar la elaboración de informes financieros confiables, así como el cumplimiento de leyes y regulaciones, tanto en entidades del sector público como privado.

Según Cabello, (2011:178), “COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control”. Cabe destacar que desde entonces esta metodología se incorporó en las políticas, reglas y regulaciones siendo utilizada por muchas compañías para mejorar sus actividades de control hacia el logro de sus objetivos. Ayudando también a prevenir pérdidas de recursos, asegurar la elaboración de informes financieros confiables, así como el cumplimiento de leyes y regulaciones, tanto en entidades del sector público como privado.

Objetivos del Informe COSO:

El informe Coso define el Control Interno como un proceso efectuado por la junta directiva, consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos y metas establecidos por la entidad. Según Cabello (2011:196) “este informe presenta una estructura de control orientada a la satisfacción de los siguientes objetivos”.

- **Logro de Efectividad y Eficiencia en las operaciones;** es decir, guía a la entidad en los objetivos básicos del negocio, incluyendo ejecución y metas de rentabilidad y la protección de los recursos.
- **Logro de Confiabilidad en la Información Financiera:** Aspecto que está enfocado a la preparación de información financiera confiable para todos los usuarios.
- **Cumplimiento de las Leyes y Normas que regulan la entidad:** tratando de velar por el cumplimiento de las leyes y regulaciones a las cuales la empresa está sujeta.

Estos objetivos son conocidos también, como categorías componentes de la estructura de control, las que en forma sistemática operan a diferentes niveles de

efectividad, lo que amplía el concepto de control interno tradicional, integrando sistemas, métodos, equipos y personas al interior de la entidad.

El informe COSO considera que los controles internos son mucho más efectivos cuando los procedimientos se construyen dentro de la entidad, integrando sus partes como un todo, para así lograr eficacia en sus operaciones. Otro aspecto que recoge este informe, es que el control involucra a las personas que conforman la entidad: es sabido que en ningún momento las organizaciones podrán conocer todos los riesgos a los cuales se exponen, como así tampoco desarrollar controles dirigidos a cada uno de ellos, es por esto la importancia de que las personas que conforman estas organizaciones reconozcan el riesgo y los controles asociados a ellos, de manera que puedan responder apropiadamente ante situaciones críticas.

Un tercer aspecto señala la importancia de la comprensión de las limitaciones del control, ya que no se puede esperar prevenir cada problema con un control o dejar a toda la organización satisfecha y la conciencia de que éste no garantiza el cumplimiento de los objetivos, sino que provee un grado de razonable seguridad a los directivos de la organización en este sentido.

Cabe señalar que cada entidad tiene su propia misión, a partir de la cual se establecen los objetivos a alcanzar y las estrategias para conseguirlos, es por ello que todas las empresas tienen objetivos diferentes entre sí, aun cuando compartan algunos, tales como: mantener una imagen dentro de la industria, proveer declaraciones financieras confiables, operar conforme a las leyes y regulaciones.

Componentes del Informe COSO:

El control interno está compuesto por cinco componentes interrelacionados entre sí, los mismos que se derivan de la manera como la administración dirige un negocio, y están integrados en el proceso de administración. Tales componentes son:

- a. **Ambiente o entorno de control.** El primer componente del control interno es el entorno de control, el cual sirve de base y es en el que descansa la estructura

de control interno. Influye en las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y las actividades de supervisión. Esta influencia no es sola sobre el diseño de los sistemas sino también sobre su funcionamiento diario. Tanto los antecedentes como la cultura de la organización inciden sobre el entorno de control. Constituye la base de todos los demás elementos del control interno, aportando disciplina y estructura. A su vez considera los siguientes elementos:

1. **Integridad y valores éticos.** La integridad y los valores éticos son elementos esenciales del ambiente de control, afectando a todos los componentes del mismo, durante el desempeño de sus actividades, ya que la efectividad del control interno depende de la integridad y valores de la gente que lo diseña y lo establece.
2. **Compromiso de competencia profesional.** Señala que la necesidad de contar con empleados competentes es obvia, particularmente en este ambiente. En este sentido es importante que la administración defina los niveles de competencia requerida para el personal, según sea cada trabajo en particular y reconozca a su vez los conocimientos, habilidades y nivel de perfeccionamiento adicional que éstos necesitan. Necesidad que puede y debe ser satisfecha mediante una capacitación dirigida y continuada.
3. **Consejo de administración y comité de auditoría.** Es importante también que la entidad cuente con un Comité de Auditoría, el cual debe: revisar y monitorear tanto la auditoría externa como la interna, preocuparse por los estados financieros, la calidad del control interno de la organización y de todo aquello vital para el éxito empresarial.
4. **La filosofía de dirección y el estilo de gestión.** Los actores más relevantes son las actitudes mostradas hacia la información financiera,

el procesamiento de la información y principios y criterios contables, entre otros.

5. **Estructura organizativa.** Proporciona el marco en que se planifican, ejecutan, controlan y supervisan las actividades para la consecución de objetivos en el ámbito de empresa. Las actividades pueden referirse a lo que a veces se denomina la cadena de valor: es decir, la recepción, la producción de bienes o servicios, actividades de envío, comercialización y venta. Puede haber funciones de apoyo a las anteriores relacionadas con la administración, recursos humanos o desarrollo tecnológico.
6. **Asignación de autoridad y responsabilidad.** Se refiere a la medida en que se autoriza e impulsa al personal, tanto a nivel individual como de equipo, a utilizar su iniciativa a la hora de abordar temas y solucionar problemas y establece límites a su autoridad. Asimismo, trata de las políticas que describen las prácticas empresariales adecuadas, conocimientos y experiencia del personal clave, y los recursos puestos a su disposición para llevar a cabo sus funciones.
7. **Políticas y prácticas en materia de recursos humanos.** Indican a los empleados los niveles de integridad, comportamiento ético y competencia que se espera de ellos. Estas prácticas se refieren a las acciones de contratación, orientación, formación, evaluación, asesoramiento, promoción, remuneración y corrección.
8. **Diferencias e implicaciones.** El entorno de control de las divisiones operativas autónomas y de las filiales extranjeras y nacionales de una entidad puede diferir de forma significativa, debido a las diferencias en las prioridades de la alta dirección en los juicios de valor y en los estilos de dirección. Los entornos de control pueden variar por una serie de razones. Dado que no hay dos divisiones operativas o filiales nacionales

o extranjeras que se gestionen de la misma manera, es poco probable que los entornos de control sean iguales. Por tanto, es importante reconocer el efecto que los distintos entornos de control pueden tener sobre los demás componentes de un sistema de control interno.

- b. **Evaluación de riesgos.** Todas las organizaciones están expuestas a una variedad de riesgos provenientes tanto de fuentes internas como externas, los que de materializarse afectan o impiden el logro de los objetivos de la empresa; esto las lleva a tomar decisiones al respecto, pudiendo optar por asumir, evitar o controlar aquellos riesgos que le sean significativos.

Sea cual sea finalmente la decisión al respecto, las empresas en forma previa deberán identificar (conocer) y evaluar los riesgos que las afectan, a objeto de poder decidir sobre los mismos. La evaluación del riesgo para COSO. Comprende tanto la identificación y análisis de éstos, en función del cumplimiento de los objetivos, como las decisiones de cómo enfrentarlos. En algunos casos es necesario que la organización asuma ciertos riesgos para poder crecer, ya que su control podría no resultar costo / beneficioso y el optar por evitarlos podría obligar a la empresa a dejar de hacer cosas necesarias para su éxito.

Se puede decir que estos componentes son claves para definir las metas de la empresa, por lo tanto, si los objetivos son claros se puede decir que riesgos tomar para hacer realidad las metas de la organización y así ampliar el concepto de control interno, proporcionando un foco más robusto y extenso sobre la identificación, evaluación y gestión integral de riesgos. Logrando de esta manera que se pueda hacer una clara identificación, evaluación, mitigación y respuesta para los riesgos.

- c. **Actividades de control.** Están constituidas por los procedimientos específicos establecidos para una mayor seguridad en el cumplimiento de los objetivos, orientados primordialmente hacia la prevención y neutralización de los riesgos.

Una vez identificados, analizados, evaluados, categorizados y jerarquizados los riesgos, la dirección de la entidad deberá decidir entre asumir, evitar o controlar los

mismos. Si opta por esta última alternativa, deberá en lo concreto desarrollar actividades de control, las que a objeto de lograr el éxito esperado, deberán ser manejadas apropiada y oportunamente, es decir, si la dirección no se asegura de la existencia, calidad y cumplimiento de estas acciones pone en jaque el cumplimiento de los objetivos empresariales.

Se podría afirmar que este informe integra las actividades de control con la evaluación de riesgos. Así mismo, las actividades de control involucran todas las áreas de la organización, a todos los niveles y a todas las funciones, como son: aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, revisiones de la ejecución de las operaciones, salvaguarda de los recursos y segregación de responsabilidades.

- d. **Información y comunicación. Información.** Así como es necesario que todos los agentes conozcan el papel que les corresponde desempeñar en la organización (funciones, responsabilidades), es imprescindible que cuenten con la información periódica y oportuna que deben manejar para orientar sus acciones en consonancia con los demás, hacia el mejor logro de los objetivos.

La información relevante debe ser captada, procesada y transmitida de tal modo que llegue oportunamente a todos los sectores permitiendo asumir las responsabilidades individuales. La información operacional, financiera y de cumplimiento conforma un sistema para posibilitar la dirección, ejecución y control de las operaciones. Está conformada no sólo por datos generados internamente sino por aquellos provenientes de actividades y condiciones externas, necesarios para la toma de decisiones.

Los sistemas de información permiten identificar, recoger, procesar y divulgar datos relativos a los hechos o actividades internas y externas, y funcionan muchas veces como herramientas de supervisión a través de rutinas previstas a tal efecto. No obstante resulta importante mantener un esquema de información acorde con las necesidades institucionales que, en un contexto de cambios constantes, evolucionan rápidamente. Por lo tanto, deben adaptarse, distinguiendo entre indicadores de alerta y reportes

cotidianos en apoyo de las iniciativas y actividades estratégicas, a través de la evolución desde sistemas exclusivamente financieros a otros integrados con las operaciones para un mejor seguimiento y control de las mismas.

- e. **Supervisión.** Este último componente que según el informe COSO debe formar parte de un sistema de control interno, ya que las actividades de supervisión o monitoreo proveen efectividad en el funcionamiento del control y permiten identificar sus debilidades.

El proceso de supervisión consiste en una evaluación del plan y del funcionamiento de los controles sobre una base oportuna, efectuada por personal adecuado. Éste se aplica a todas las actividades dentro de una organización y a veces alcanza a lo realizado por contratistas externos. La supervisión o monitoreo puede ser efectuada mediante actividades continuadas o por evaluaciones separadas. Las actividades continuadas se construyen con el proceso del negocio y pueden ser evaluadas en forma separada por la dirección, auditores internos o agentes externos. Las primeras son aquellas incorporadas a las actividades normales y recurrentes que, ejecutándose en tiempo real y arraigadas a la gestión, generan respuestas dinámicas a las circunstancias sobrevinientes.

En cuanto a las evaluaciones puntuales, corresponden las siguientes consideraciones:

- La revisión y frecuencia de las actividades de supervisión y monitoreo dependerá del riesgo que se pretenda controlar y del nivel de conformidad respecto del proceso de control existente.
- Son ejecutados por los propios responsables de las áreas de gestión (auto evaluación), la auditoría interna (incluidas en el planeamiento o solicitadas especialmente por la dirección), y los auditores externos.
- Constituyen en sí todo un proceso dentro del cual, aunque los enfoques y técnicas varíen, priman una disciplina apropiada y principios insoslayables. La tarea del evaluador es averiguar el funcionamiento real del sistema: que los controles existan y estén formalizados, que se apliquen cotidianamente como

una rutina incorporada a los hábitos, y que resulten aptos para los fines perseguidos.

- Responden a una determinada metodología, con técnicas y herramientas para medir la eficacia directamente o a través de la comparación con otros sistemas de control probadamente buenos.
- El nivel de documentación de los controles varía según la dimensión y complejidad de la entidad. Existen controles informales que, aunque no estén documentados, se aplican correctamente y son eficaces, si bien un nivel adecuado de documentación suele aumentar la eficiencia de la evaluación, y resulta más útil al favorecer la comprensión del sistema por parte de los empleados. La naturaleza y el nivel de la documentación requieren mayor rigor cuando se necesite demostrar la fortaleza del sistema ante terceros.

1.3. Definición de términos básicos

Almacén: son instalaciones en las que se mantienen productos en existencia y es considerado un punto de distribución y resguardo de las mercancías.

Calidad: es el parámetro que permite medir el grado de satisfacción de los usuarios por los productos o servicios recibidos. El concepto de calidad determina la definición de políticas, pautas, normas y procesos administrativos y de control.

Deficiencia: es un defecto del control interno percibido, potencial o real, o una oportunidad de fortalecer el sistema de control interno para proporcionar una mayor probabilidad de que los objetivos de la entidad son conseguidos.

Gestión: son todas las actividades, tareas y acciones expresadas o consolidadas en programas, proyectos u operaciones, a cargo de una organización o agrupación sectorial de estas, dirigidas al logro de una meta u objetivo cuantificable.

Lineamientos: es el conjunto de acciones específicas que determinan la forma, lugar y modo para llevar a cabo una política en materia de obra y servicio relacionado con la misma.

Políticas: directrices emitidas por la dirección sobre lo que hay que hacer para efectuar el control. Constituye la base de los procedimientos que se requieren para la implantación del control.

Procedimientos: planes que establecen un método para manejar actividades futuras, son guías de acción, detallan la manera exacta en la que deben realizarse ciertas actividades. Acciones mediante el cual se implanta una política.

Procesos de Control: las políticas, procedimientos y actividades, los cuales forman parte de un enfoque de control, diseñados para asegurar que los riesgos estén contenidos dentro de las tolerancias establecidas por el proceso de evaluación de riesgos.

Riesgo: la posibilidad de que ocurra un acontecimiento que tenga un impacto en el alcance de los objetivos. El riesgo se mide en términos de impacto y probabilidad.

Riesgo Inherente: es el riesgo a que se somete una entidad en ausencia de acciones de la dirección para alterar o reducir su probabilidad de ocurrencia en impacto.

Riesgo Residual: es el riesgo remanente después de que la dirección haya llevado a cabo una acción para modificar la probabilidad o impacto a un riesgo.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Para toda investigación es necesario contar con el apoyo de una metodología que constituya un plan organizado y sistemático de los procedimientos que se llevaran a cabo para alcanzar con éxito los objetivos de la investigación. En tal sentido Palella y Martins (2012:79), definen el marco metodológico como “una guía procedimental, producto de la reflexión, que provee pautas lógicas generales pertinentes para desarrollar y coordinar operaciones destinadas a la consecución de objetivos intelectuales o materiales del modo más eficaz posible”.

De acuerdo a esto la metodología aplicada aportará un conjunto de herramientas que permitirán profundizar en el tema y realizar las actividades de una manera razonable, con la finalidad de recolectar la información necesaria y resolver el problema planteado. A continuación, se indicará de manera precisa el tipo y diseño de la investigación, los distintos procedimientos, métodos y técnicas de recolección de datos utilizados en el estudio, así como también las fases metodológicas.

3.1. Tipo de la Investigación

Arias, (2006: 23), se refiere al tipo de investigación como: “El grado de profundidad con que se aborda un sujeto o fenómeno y este puede ser exploratorio, descriptivo o explicativo. Los estudios descriptivos según Cortes e Iglesias (2004: 20), “buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Debido a lo antes expuesto, se determinó que la investigación actual está amparada en un tipo de investigación descriptiva, puesto que permitirá describir las variables y sus asociaciones relacionadas con la problemática que se presenta en la institución objeto de estudio.

3.2. Diseño de la Investigación

Arias (2006:30), hace referencia a lo siguiente: el diseño de investigación “Son las directrices que permiten lograr el objetivo de la investigación”. De acuerdo a lo acotado con el autor, es importante destacar que el presente trabajo se apoya en una investigación de campo. Al respecto, Palella y Martins (2010) definen la Investigación de campo como:

La recolección de datos directamente de la realidad donde ocurre los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta (p. 88).

Se considera de campo, en virtud que los investigadores acudirán al lugar donde se viene presentando la situación problemática planteada, a objeto de constatar a través de la recopilación de información los aspectos que se relacionan y generan la situación antes dicha. De la misma manera, el estudio actual está amparado en un proyecto factible, puesto que a través del mismo se plantea una propuesta con el fin de solventar una problemática existente en la empresa objeto de estudio. Por lo tanto, Arias (2006:44), indica que un proyecto factible: “se trata de una propuesta de acción para resolver un problema práctico o satisfacer una necesidad”. Es indispensable que dicha propuesta se acompañe de una investigación, que demuestre su factibilidad o posibilidad de realización”.

3.3. Fases Metodológicas de la Investigación

En la presente investigación con la finalidad de llevar a cabo cada uno de los objetivos específicos planteados se realizó una serie de fases las cuales muestran los distintos procedimientos, técnicas e instrumento utilizados para alcanzar el objetivo general de la investigación. Por lo tanto, es importante destacar que el estudio actual estará conformado por las siguientes fases metodológicas:

Fase I. Diagnóstico de la situación actual de la gestión del inventario de materiales quirúrgico de la clínica Virgen de Guadalupe.

Para cumplir con el objetivo propuesto en esta fase de la investigación; es necesario seleccionar la población que va a ser objeto de estudio; así; Arias (2006:52), indica que la población desde el punto de vista metodológico “Es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos de estudio.”.

Para el presente trabajo de grado; la población estará constituida por todo el personal que labora en el departamento de almacén de la Clínica Virgen de Guadalupe, es decir, ocho (8) trabajadores del departamento de almacén, también se va a tomar en cuenta para la población a la información que se encuentra en el sistema administrativo-contable de la institución en estudio.

Por su parte, debe indicarse que la muestra de acuerdo a Arias (2006:57), “es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible”, para su selección es necesario determinar el tipo de muestreo; el cual para este trabajo de grado es probabilístico y censal; debido a que cada elemento de la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionado y además bajo el criterio de que la población es pequeña y cada uno del personal del departamento en estudio tienen relación directa con la problemática; se seleccionara como muestra al 100% de la población.

Ahora bien, es importante seleccionar la metodología bajo la cual se va a recopilar la información; a través de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, por consiguiente Arias (2006:62), indican que las técnicas de recolección de datos “Son las distintas formas o maneras de obtener información” y también indican que los instrumentos de recopilación de la información “Es cualquier recurso del cual pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información”.

En este sentido, para recolectar la información se tomará como técnica de recolección de la información a la encuesta, bajo la modalidad de cuestionario. Para

Arias (2006:65) indica que la encuesta “Se trata de requerir información a un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio para luego, mediante análisis de tipo cuantitativo, sacara las conclusiones que se correspondan con los datos recogidos”. El instrumento que se empleará para la recolección de información será el cuestionario, el cual, de acuerdo con Sabino, (2011), lo define como:

Un instrumento escrito que debe resolverse sin interacción del investigador, el cuestionario establece provisionalmente las consecuencias lógicas de un problema que, aunada a la experiencia del investigador y con la ayuda de la literatura especializada servirán para elaborar las preguntas congruentes con dichas consecuencias lógicas (p.35).

En este caso, el cuestionario será estructurado con quince (15) preguntas cerradas dicotómico con solo dos opciones de respuestas. Una vez diseñado el cuestionario será sometido a juicio de los expertos para comprobar su validez, por lo que se entregará una copia del mismo a tres profesores expertos en la materia, constituido por un especialista en metodología y dos contadores.

Una vez conocidas las técnicas de recolección de datos, se describirán las técnicas de análisis de datos, las cuales son herramientas útiles para organizar, describir y analizar datos recogidos con los instrumentos de investigación. En lo referente al análisis, se definirán las técnicas lógicas (inducción, deducción, análisis, síntesis), o estadísticas (descriptivas). Por lo tanto, los resultados arrojados serán analizados de manera cuantitativa estadísticamente, ya que se expresan en valores o datos numéricos.

Fase II. Identificación de las debilidades y fortalezas en la gestión del inventario de materiales médico quirúrgico de la clínica Virgen de Guadalupe.

Es importante acotar que una vez aplicado el cuestionario se procederá a realizar la matriz DOFA, con el fin de conocer los factores internos y externos que inciden en los procesos del departamento de crédito y cobranza. Asimismo, se realizará en cruce de la matriz donde se establecerán las estrategias de intervención para disminuir las

debilidades y mantener las fortalezas, aprovechando las oportunidades y controlando las amenazas externas.

Según, Serna (2003), explica: El análisis de una matriz DOFA está diseñado para ayudar al estratega a encontrar el mejor acoplamiento entre las tendencias del medio y las capacidades internas, donde se permita a la organización formular estrategias para aprovechar sus fortalezas, prevenir el efecto de sus debilidades, utilizar a tiempo sus oportunidades y anticiparse ante el efecto de las amenazas.

En tal sentido, la matriz FODA, o también conocida como matriz DOFA, es una herramienta de análisis estratégico, que permite analizar elementos internos y externos de una organización, un programa o un proyecto. Para su representación, en el nivel horizontal se analizan los factores positivos y los negativos, y en la lectura vertical se analizan los factores internos y por tanto controlables del programa o proyecto y los factores externos, considerados no controlables. Por consiguiente, la importancia de este análisis consistirá en identificar los elementos asociados a los procedimientos implícitos en la gestión del inventario de materiales quirúrgicos en el almacén de la Clínica Virgen de Guadalupe.

Fase III. Diseño de lineamientos basados en el informe COSO para la mejora la gestión del inventario de la clínica Virgen de Guadalupe.

Una vez finalizados los procesos de recolección de datos e información, el análisis de estos conforma el precedente de la actividad de interpretación del estudio, por lo cual se llevará a cabo el análisis de la totalidad del material obtenido de los procedimientos anteriores en forma clara y organizada. Todo esto dará paso para poder agrupar la información de manera cuantitativa y cualitativa, y, por ende, analizarlos a través de la estadística descriptiva cuyos datos serán arrojados por los gráficos derivados de la aplicación del cuestionario, y alcanzar así la relación de los resultados junto a los objetivos planteados en el proyecto, proporcionándoles las estrategias deseadas al problema de la investigación.

Por lo tanto, el análisis de los datos llevará a la conclusión de elaborar una estrategia para solventar la problemática del descontrol en la gestión del inventario de material quirúrgico en la institución objeto de estudio C.A., por lo que la alternativa de solución que más se adapta a las necesidades de la misma es el diseño de lineamientos basados en el informe COSO el cual se describirán una serie de recomendaciones a seguir dirigidas a lograr un control eficiente en las tareas relacionadas por el personal almacén encargados del inventario

Finalmente, es importante destacar que el informe COSO es un documento que contiene las principales directivas para la implantación, gestión y control de un sistema de control. Por lo que brindará a la institución objeto de estudio un amplio enfoque sobre el control interno, ayudando a la misma a alcanzar logros en su desempeño y en su economía, prevenir pérdidas de recursos, asegurar la elaboración de informes financieros confiables, así como el cumplimiento de leyes y regulaciones.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

De acuerdo a Balestrini (2008: 35), el análisis de los datos se define “como el resumen de las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcionen respuesta a las interrogantes de la investigación”. Por consiguiente, el análisis de datos se refiere específicamente a describir los aspectos relacionados a la información recolectada de los instrumentos aplicados.

En este capítulo se analizan y describen los resultados obtenidos de la investigación realizada a la muestra de trabajadores de la Clínica Virgen de Guadalupe C.A., con el fin de conocer cómo se maneja este proceso y los correctivos que mediante este estudio se aplicarían para lograr un mejor funcionamiento dentro de esta organización. A tal efecto, desde el punto de vista procedimental, en primer lugar, se organizaron los ítems y se categorizaron las respuestas. En segundo lugar, se procedió a realizar el análisis de la tendencia de las respuestas y la interpretación de los datos, contrastándolos con los sustentos teóricos y los aportes de otros investigadores.

A continuación, se presentan los resultados obtenidos, los cuales se realizaron a través de cuadros de datos y representaciones gráficas, tomando la información porcentual ante cada planteamiento para obtener la correspondiente interpretación y seguimiento de la situación. Los mismos permitieron identificar las áreas críticas y brindar criterio suficiente a las investigadoras para la formulación de la propuesta. Es preciso señalar que, como producto de este análisis emergieron una serie de conclusiones y recomendaciones, que se concretan en el Capítulo V.

Ítem n° 1. ¿La clínica cuenta con políticas establecidas para realizar las actividades relacionadas con el inventario de materiales quirúrgicos?

Cuadro n° 1. Políticas para el inventario de mercancía.

Alternativas	Frecuencia Absoluta (FA)	Porcentaje (%)
No	6	75%
Si	2	25%
Total	8	100%

Fuente: Medina y Perdomo (2020).

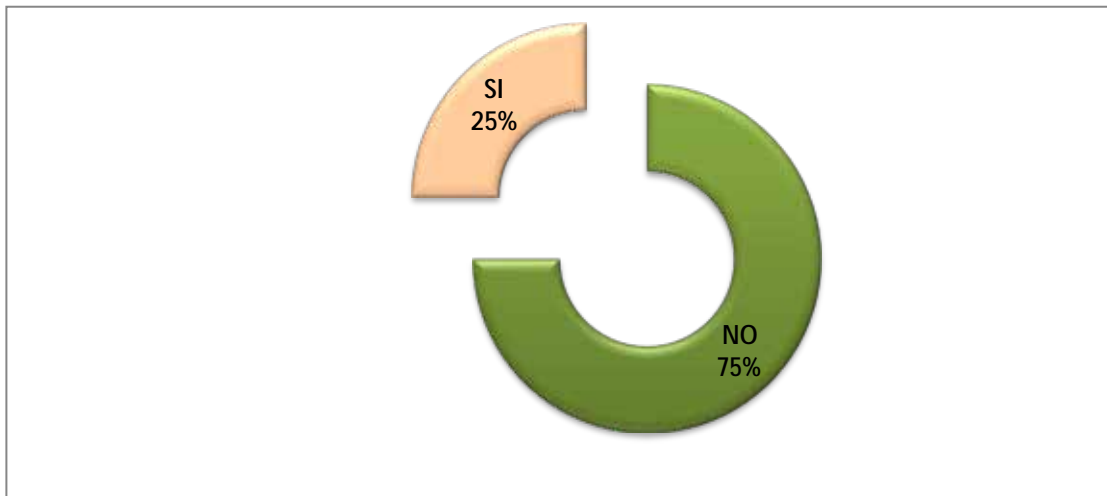


Gráfico n° 1. Políticas para el inventario de mercancía.

Fuente: Medina y Perdomo (2020)

Análisis: Los resultados obtenidos demuestran que el 75% de las personas encuestadas, considera que en la empresa no se cuenta con políticas establecidas para realizar las actividades relacionadas con el inventario. En contraposición con un 25% que indican que dichas políticas están instituidas, lo trae como consecuencia deficiencias en la entrada y despacho de la mercancía.

Ítem n° 2. ¿Las normas y procedimientos existentes en relación al manejo y control de inventarios son comunicados claramente al personal y se evalúa periódicamente su cumplimiento?

Cuadro n° 2. Normas y procedimientos

Alternativas	Frecuencia Absoluta (FA)	Porcentaje (%)
No	5	63%
Si	3	37%
Total	8	100%

Fuente: Medina y Perdomo (2020)

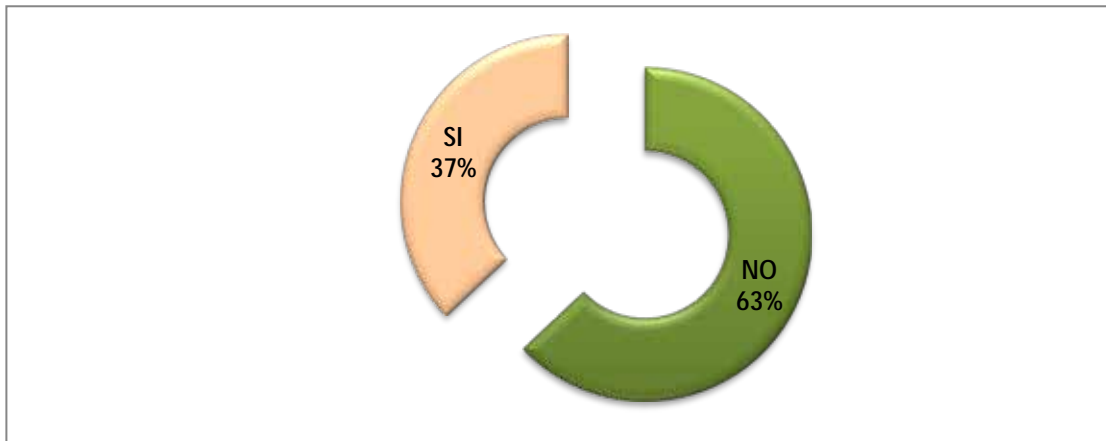


Gráfico n° 2. Normas y procedimientos.

Fuente: Medina y Perdomo (2020)

Análisis: Como se observa, el 63% de los encuestados considera que las normas y procedimientos existentes en relación al manejo y control de inventarios no son comunicados claramente al personal ni se evalúa periódicamente su cumplimiento puesto que existen deficiencias en los procesos de registro, almacenamiento y control de la mercancía. Por otro lado, un 37% señala lo contrario. Al respecto se puede señalar, que, para alcanzar un control interno adecuado de los inventarios, se requiere comunicación y monitoreo continuo sobre la ejecución de las políticas y procedimientos establecidos por la institución para detectar debilidades, mejoras u obsolescencia del control interno.

Ítem n° 3. ¿La empresa cuenta con mecanismos de control administrativos y contables eficientes para el buen resguardo y vigilancia de la mercancía correspondiente del área quirúrgica?

Cuadro n° 3. Mecanismos Administrativos y contables.

Alternativas	Frecuencia Absoluta (FA)	Porcentaje (%)
No	7	88%
Si	1	22%
Total	8	100%

Fuente: Medina y Perdomo (2020)

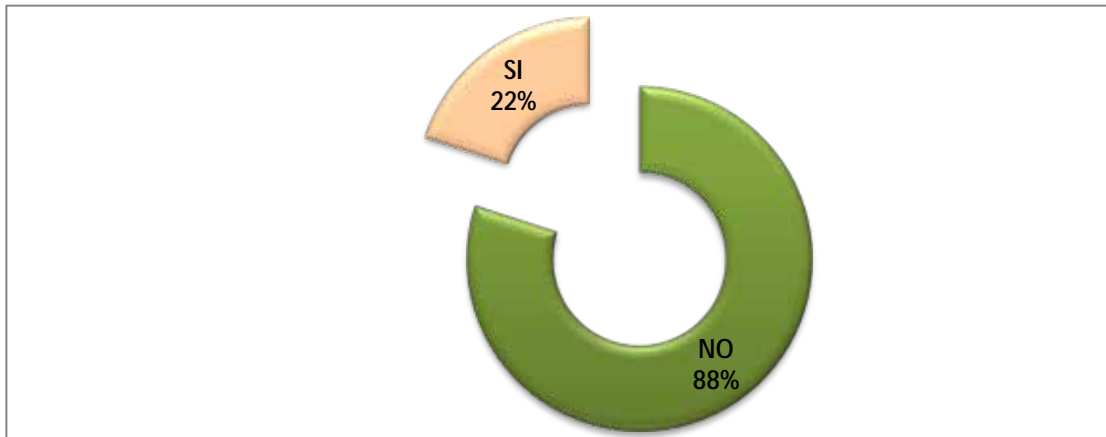


Gráfico n° 3. Mecanismos Administrativos y contables.

Fuente: Medina y Perdomo (2020)

Análisis: A través del gráfico anterior se observa que el 88% de la muestra señala que se carecen de procedimientos eficientes para el control de las mercancías, lo que ha generado descontrol en el inventario. Por el contrario, el 22% acota que la clínica cuenta con mecanismos de control administrativos eficientes para el buen resguardo y vigilancia de la mercancía. Cabe señalar que control de productos es de vital importancia, dado que su descontrol se presta no sólo a la pérdida del mismo, sino también desperdicios, pudiendo causar un fuerte impacto sobre las utilidades.

Ítem n° 4. ¿La información que suministra el sistema del inventario es confiable para la toma de decisiones?

Cuadro n° 4. Confiabilidad de la información para la toma de decisiones.

Alternativas	Frecuencia Absoluta (FA)	Porcentaje (%)
No	8	100%
Si	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Medina y Perdomo (2020)

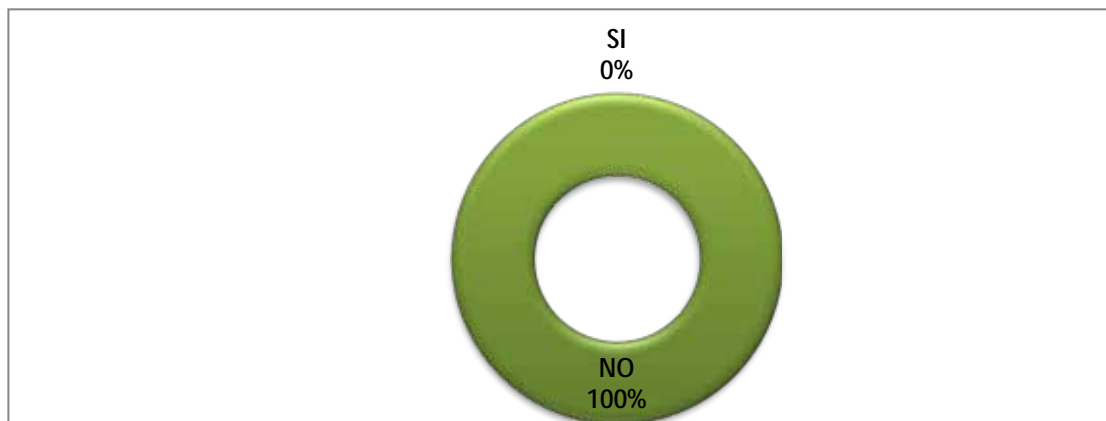


Gráfico n° 4. Confiabilidad de la información para la toma de decisiones.

Fuente: Medina y Perdomo (2020)

Análisis: a través del gráfico anterior, se observa que el 100% de la muestra encuestada responden de manera negativa, puesto que considera que la información que suministra el sistema de inventario no es confiable para la toma de decisiones, ya que existen diferencias entre el físico y lo que refleja el sistema. Esto es debido a que se carece de un sistema formal de control interno para manejar el inventario de material quirúrgico. Por lo tanto, este sistema debe ser ajustado a los requerimientos de la empresa, lo que facilita el procesamiento de los datos y genera información en el momento en que se requiera, ya que a través de ellos se puede contar con información confiable y oportuna para la gestión de los inventarios.

Ítem n° 5. ¿Existe segregación de funciones en cuanto a recepción, registro y custodia del inventario de materiales quirúrgico?

Cuadro n° 5. Segregación de funciones.

Alternativas	Frecuencia Absoluta (FA)	Porcentaje (%)
No	0	0%
Si	8	100%
Total	8	100%

Fuente: Medina y Perdomo (2020)

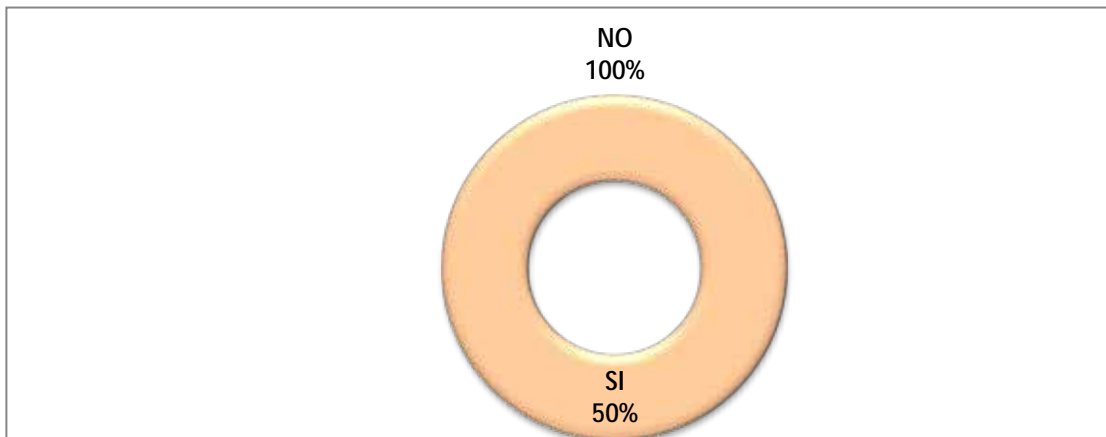


Gráfico n° 5. Segregación de funciones.

Fuente: Medina y Perdomo (2020)

Análisis: Como se observa, el 100% de las personas encuestadas, señala que existe segregación de funciones en cuanto a recepción, registro y custodia del inventario. De acuerdo a los resultados obtenidos, en la clínica se tienen establecidos procedimientos donde se indican las tareas y actividades que deben realizar los trabajadores en cada área de trabajo. Más, sin embargo, en cuanto al manejo de los inventarios, no se cumplen a cabalidad, puesto que hay descontrol en los procesos relacionados con las mercancías, ocasionando registros inadecuados.

Ítem n° 6. ¿Existen lineamientos por escrito que conste la manera de realizar las actividades relacionadas con el inventario de materiales quirúrgicos?

Cuadro n° 6. Existencias de lineamientos escritos.

Alternativas	Frecuencia Absoluta (FA)	Porcentaje (%)
No	8	100%
Si	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Medina y Perdomo (2020)

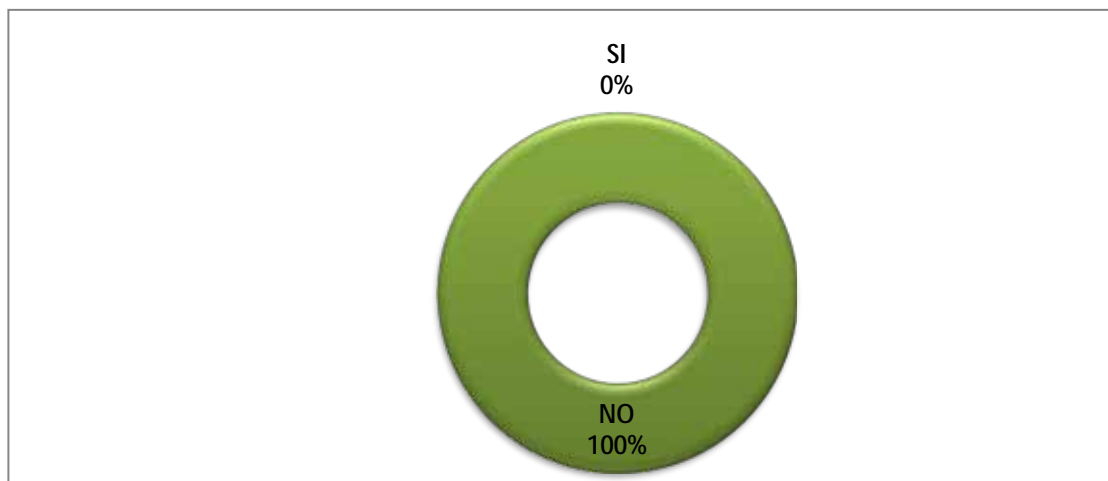


Gráfico n° 6. Existencias de lineamientos escritos.

Fuente: Medina y Perdomo (2020)

Análisis: Los resultados obtenidos reflejan que el 100% de los encuestados seleccionan como alternativa la opción No, por lo tanto, estos resultados muestran la ausencia de lineamientos por parte de la entidad que describan en qué forma se deben ejecutar las actividades a desarrollarse en el proceso de flujo de inventario de mercancía en el área de repuestos. De esta manera es necesario acotar que la inexistencia de dichas guías ocasiona fallas en el flujo de mercancía en dicho departamento y en el desempeño de los trabajadores.

Ítem n° 7. ¿Cuenta la Clínica con documentos que respalden la entrada y salida de la mercancía?

Cuadro n° 7. Utilización de documentos de respaldo.

Alternativas	Frecuencia Absoluta (FA)	Porcentaje (%)
No	5	63%
Si	3	37%
Total	8	100%

Fuente: Medina y Perdomo (2020)

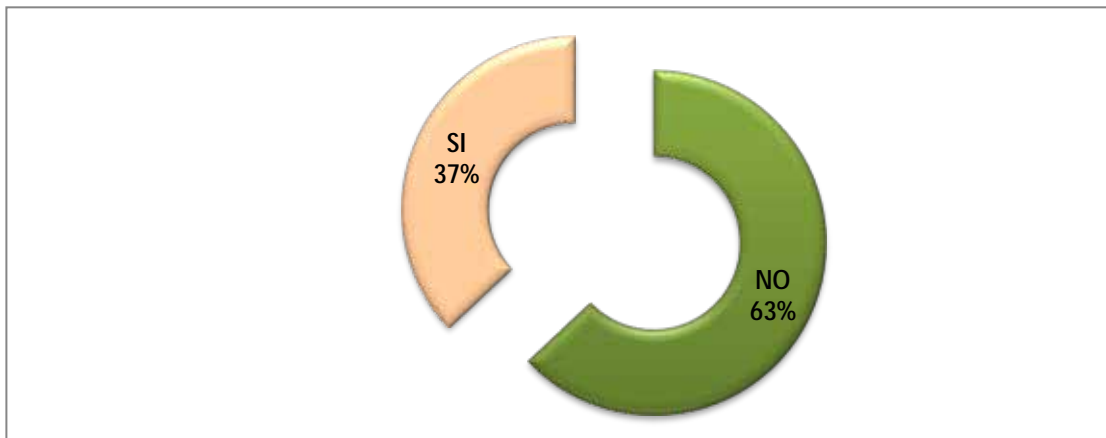


Gráfico n° 7. Utilización de documentos de respaldo.

Fuente: Medina y Perdomo (2020)

Análisis: Considerando los resultados aportados por el gráfico anterior se puede evidenciar que el 63% de los trabajadores encuestados responden de manera negativa, los mismos destacan que dentro del departamento no se utilizan los formatos para registrar la entrada y salida de la mercancía. Por otro lado, el 37% de la muestra restante seleccionó la alternativa afirmativa, ellos afirman que se utilizan los formatos para registrar los movimientos de los materiales. Estos resultados dejan en evidencia la necesidad que tiene la empresa en concientizar al personal sobre la importancia del uso de dichos formatos.

Ítem n° 8. ¿Se registra diariamente en el sistema los materiales quirúrgicos retirados del almacén?

Cuadro n° 8. Registro de la mercancía.

Alternativas	Frecuencia Absoluta (FA)	Porcentaje (%)
No	8	100%
Si	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Medina y Perdomo (2020)

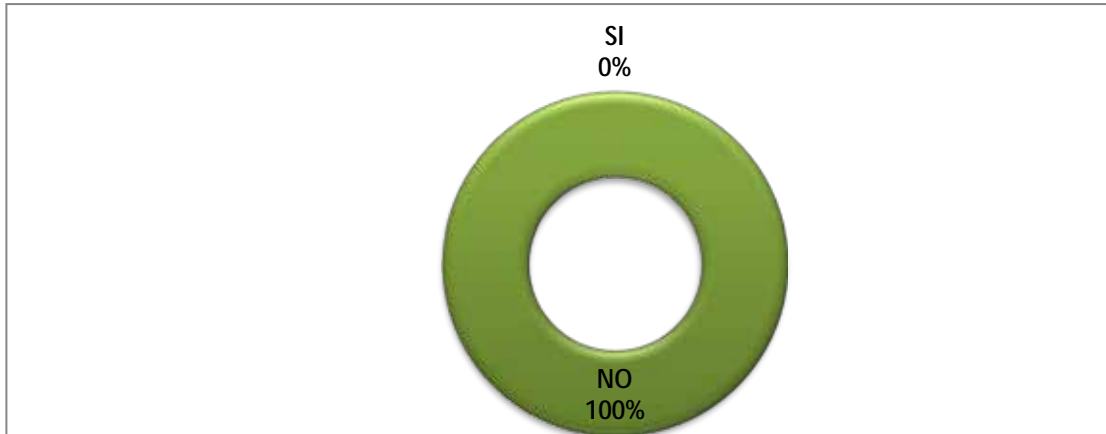


Gráfico n° 8. Registro de la mercancía.

Fuente: Medina y Perdomo (2020)

Análisis: A través del gráfico anterior se evidencia que el 100% de los encuestados señaló que “No” se registra en el sistema los materiales quirúrgicos retirados diariamente del departamento de almacén. En consecuencia, estos resultados demuestran que debilidades muy significativas de la gestión de inventarios. Por lo tanto, el registro eficiente es un elemento vital para conocer la existencia real de mercancías. Al mismo tiempo permite evaluar la correcta utilización de los insumos, evitando pérdidas por sustracciones indebidas.

Ítems 09. ¿Se le suministra constantemente capacitación al personal encargado del inventario de materiales quirúrgicos para así asegurar la eficiencia y eficacia en sus actividades?

Cuadro n° 09. Capacitación del personal.

Alternativas	Frecuencia Absoluta (FA)	Porcentaje (%)
No	8	100%
Si	0	0%
Total	8	100%

Fuente: Medina y Perdomo (2020)

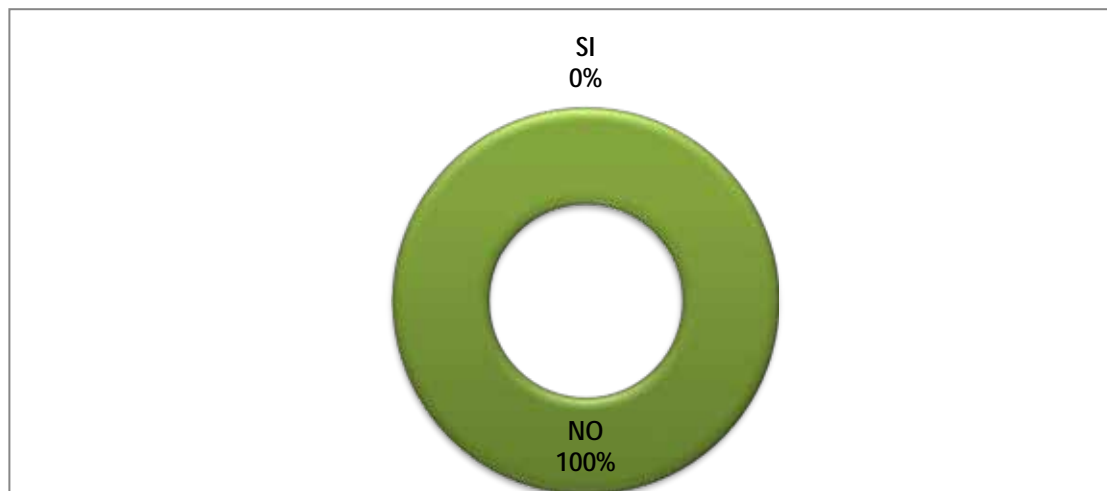


Gráfico n° 09. Capacitación del personal.

Fuente: Medina y Perdomo (2020)

Análisis: En lo relacionado al ítem N° 09 se puede apreciar como la respuesta NO obtuvo la totalidad de los puntos, lo que representa que las 8 personas encuestadas es decir el 100% de la muestra no han sido capacitados no son entrenados constantemente para realizar la gestión del inventario. De tal manera que para este grupo de trabajadores es indispensable el otorgamiento de planes de formación y de acuerdo a los datos obtenidos se puede deducir que la organización no ofrece las herramientas de formación necesaria y por ende no brinda la oportunidad de crecimiento profesional a sus miembros.

Ítem n° 10. ¿Considera necesario establecer lineamientos basados en el informe COSO para la mejora del inventario de materiales quirúrgicos de la Clínica Virgen de Guadalupe?

Cuadro n° 10. Lineamientos.

Alternativas	Frecuencia Absoluta (FA)	Porcentaje (%)
No	0	0%
Si	8	100%
Total	8	100%

Fuente: Medina y Perdomo (2020)

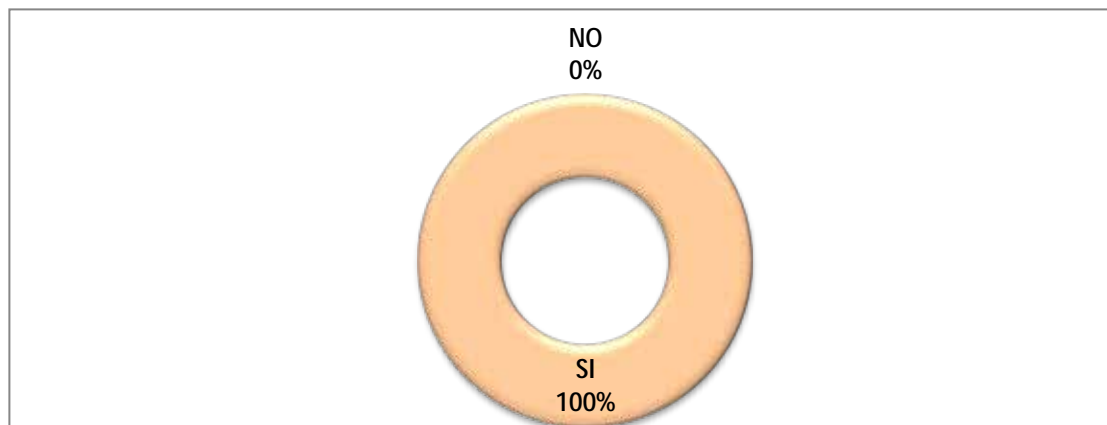


Gráfico n° 10. Lineamientos.

Fuente: Medina y Perdomo (2020)

Análisis: Los resultados arrojados por este ítem demuestran que el 100% de las personas encuestadas consideran que es necesario establecer lineamientos basados en el informe COSO para el manejo eficiente del inventario de materiales quirúrgicos. Según este resultado se puede notar que el personal que pertenece al área de almacén, reconoce las debilidades de este departamento y por lo tanto están de acuerdo con el diseño de lineamientos los lineamientos que permitan mejorar la gestión que se lleva a cabo en cuanto a las actividades relacionadas con el material quirúrgico, lo cual constituyen una fortaleza para la presente investigación.

4.2 Resultados fase 2. Identificar las debilidades y fortalezas en la gestión del inventario de materiales médico quirúrgico de la clínica Virgen de Guadalupe.

El análisis FODA es una herramienta que permite conformar un cuadro de la situación actual del objeto de estudio (persona, empresa u organización, etc.) Permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados. Tanto las fortalezas como las debilidades son internas de la organización, por lo que es posible actuar directamente sobre ellas. En cambio, las oportunidades y las amenazas son externas, y solo se puede tener injerencia sobre la modificando los aspectos internos.

En tal sentido, Ramírez (2010) define la matriz FODA como:

Un instrumento metodológico que sirve para identificar acciones viables mediante el cruce de variables, en el supuesto de que las acciones estratégicas deben ser ante todo acciones posibles y que la factibilidad se debe encontrar en la realidad misma del sistema. En otras palabras, por ejemplo, la posibilidad de superar una debilidad que impide el logro del propósito, solo se la dará la existencia de fortalezas y oportunidades que lo permitan. El instrumento también permite la identificación de acciones que potencien entre sí a los factores positivos (p. 177).

De esta manera se tienen los siguientes tipos de estrategias al cruzar el factor interno con el factor externo:

Estrategias FO o estrategias de crecimiento: Son las resultantes de aprovechar las mejores posibilidades que da el entorno y las ventajas propias, para construir una posición que permita la expansión del sistema o su fortalecimiento para el logro de los propósitos que emprende.

Estrategias DO: Son un tipo de estrategias de supervivencia en las que se busca superar las debilidades internas, haciendo uso de las oportunidades que ofrece el entorno.

Estrategias FA: Son también de supervivencia y se refiere a las estrategias que buscan evadir las amenazas del entorno, aprovechando las fortalezas del sistema y finalmente las estrategias DA permiten ver alternativas estratégicas que sugieren renunciar al logro dada una situación amenazante y débil difícilmente superable, que expone al sistema al fracaso.

Por consiguiente, con el objeto de desarrollar el objetivo n° dos (2), se efectuó una matriz FODA con la información recolectada en la fase anterior gracias a la encuesta. Esta matriz de observación directa permitirá en esta investigación evaluar el control de los inventarios de materiales quirúrgicos de la clínica Virgen de Guadalupe, a través de la información recolectada por los instrumentos aplicados en la investigación. A continuación, el cuadro DOFA muestra las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas encontradas en la gestión del inventario de materiales quirúrgicos de la clínica objeto de estudio.

Cuadro N° 11. Matriz FODA

Factores Internos	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<ul style="list-style-type: none"> · Personal con conocimiento específico en el área para el buen manejo de los inventarios. · Personal acorde con la implementación de los lineamientos. · Personal directivo motivado por solventar la problemática existente con el inventario. · Personal con adaptación al cambio. · formatos para el registro de entrada y salida de la mercancía. · La empresa cuenta con un método para la valuación del inventario. 	<ul style="list-style-type: none"> - Inadecuado manejo en las actividades relacionadas con la gestión de inventario. - Falta de capacitación al personal. - No existe un correcto y oportuno registros de entrada y salida de la mercancía en el inventario. - Falta de identificación e ubicación de la mercancía. - Discrepancia entre las cantidades registradas en el software contable y las cantidades físicas. - La toma física del inventario no se realiza de acuerdo a los requerimientos establecidos por el área de almacén. - Existe significativas variaciones durante la toma física del inventario.
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS FO	ESTRATEGIAS DO
<ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia en los procesos y métodos de trabajo. - Mejor desempeño en las actividades realizadas por el personal del almacén. 	<ul style="list-style-type: none"> - Desarrollar programas de adiestramiento al personal del almacén. - Establecer recomendaciones para el control eficiente de la entrada y salida al almacén. - Desarrollar un plan de mejora continua para un almacenamiento adecuado. 	<p>Establecer lineamientos para el diseño de una base de datos para la entrada y salida de la mercancía.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definir las funciones y responsabilidades del personal del almacén. - Implementar un método de almacenamiento.

AMENAZAS	ESTRATEGIAS FA	ESTRATEGIAS DA
<ul style="list-style-type: none"> - Falta de información sobre las operaciones de los niveles de stock. - Aumento de los costos y disminución de la utilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Diseñar e implementar normas de control en el área de almacén el cual permita el registro eficiente de la entrada y salida del material quirúrgico. 	<ul style="list-style-type: none"> - Crear estrategias de motivación el cual contribuyan al buen desempeño de las actividades realizadas por el personal. - Estandarizar un formato para el control de existencia de la mercancía.

Fuente: Medina y Perdomo (2020)

4.3 Análisis FODA

Es evidente que la institución objeto de estudio cuenta con procesos empíricos los que en ocasiones no son los más efectivos entre estos se encuentran: inadecuado manejo en las actividades relacionadas con la gestión de inventario, no existe un correcto y oportuno registros de entrada y salida del material quirúrgico, discrepancia entre las cantidades registradas en el software contable y las cantidades físicas asimismo la falta de capacitación del personal incide de manera negativa en el desempeño de sus funciones.

Por otro lado, la toma física del inventario no se realiza de acuerdo a los requerimientos establecidos, existe significativas variaciones durante la toma física del inventario. La empresa no es ajena a esta situación, conoce sus fortalezas y sus debilidades por lo cual se pretende atacar estas debilidades diseñando estrategias para lograr un mejor control en los inventarios de mercancía.

Para atacar estas debilidades partimos de sus fortalezas ya que la clínica conoce su estado y desea mejorar, además cuenta con un personal con conocimiento específico en el área para el buen manejo de los inventarios, cuenta con un método para la valuación del inventario, posee con formatos para el registro de entrada y salida de la

mercancía, buena relación con los proveedores, finalmente el personal del área de almacén tiene la capacidad de adaptación al cambio. Por tal razón se planteará diseñar y estandarizar los procesos con la finalidad de mejorar la eficiencia de la gestión de inventarios de mercancía.

Por otra parte, tenemos algunas oportunidades tales como: eficiencia en los procesos y métodos de trabajo. Mejor desempeño en las actividades realizadas por el personal del almacén. Por lo que consideran necesario y factible el diseño de estrategias para el control de inventarios, puesto que la aplicación de dichas estrategias lograra la mejora del desempeño en las actividades realizadas por el personal del almacén. Finalmente, entre las amenazas encontradas se encuentran: falta de información sobre las operaciones de los niveles de stock y el aumento de los costos y disminución de la utilidad.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

5.1 Presentación de la propuesta.

En el presente capítulo se expone la propuesta de la investigación con la finalidad de solventar la problemática relacionada con el inventario de materiales quirúrgicos., es por ello que como alternativa de solución se propone el diseño de los lineamientos basados en el Informe COSO puesto que permitirá identificar las debilidades que impiden que la organización en estudio logre la eficiencia y la eficacia de las actividades relacionadas con la gestión del inventario, las operaciones, la confiabilidad de la información de sus stocks, el cumplimiento de sus objetivos y regulaciones aplicables.

Es importante destacar que dicho informe define el control interno como un proceso efectuado por la gerencia, la administración y el resto del centro de salud, el mismo está basado en cinco (5) componentes interrelacionados, derivados del estilo de la dirección e integrado al proceso de gestión. Estos elementos generan una sinergia y forman un sistema integrado que responden de una manera dinámica a la circunstancia cambiante del entorno y los componentes representan lo que se necesita para lograr los objetivos organizacionales. De acuerdo a lo citado anteriormente, se procedió a establecer una serie de lineamientos basados en el informe COSO donde se analizaron cada uno de los procedimientos y sus componentes.

5.2. Objetivos de la Propuesta

- Lograr un control eficiente en la gestión del inventario de materiales quirúrgicos de la Clínica Virgen de Guadalupe.

- Promover la eficiencia laboral en cuanto al desempeño de las actividades del personal logrando evaluar la mejora continua de las tareas de los empleados.
- Asegurar la exactitud y veracidad de la información que maneja el área de almacén lo cual será utilizada por la gerencia para la toma de decisiones.

5.3 Justificación de la propuesta.

El control del inventario es uno de los aspectos de la administración que en la mediana y pequeña empresa es muy pocas veces atendida. El empresario difícilmente encuentra tiempo para llevar a cabo todas las funciones que el mismo se ha asignado: las compras, las ventas, la producción, el manejo de personal, manejo del dinero, trámites bancarios, legales, contables y administrativos. En todos los negocios resulta de vital importancia el control de inventarios, dado que su descontrol se presta no sólo al robo hormiga, sino también a mermas y desperdicios, pudiendo causar un fuerte impacto sobre la rentabilidad.

Por lo tanto, el objetivo de contar con registros de inventario no es simplemente hacerlo porque las empresas grandes lo hacen, o porque el contador lo pide o porque los necesitamos para armar nuestro balance general. El objetivo principal es contar con información suficiente y útil para: minimizar aumentar la liquidez. Para eso hay que mantener un nivel de inventario óptimo y, comenzar a utilizar la tecnología, simplifica las tareas de control de stock con la consecuente disminución de gastos operativos.

En la actualidad es importante contar con una herramienta técnica que permita la obtención de la información relativa a los inventarios de mercancías, puesto que a través de ellos se logrará un control eficiente de la mercancía de la empresa. Por consiguiente, la propuesta bajo el método Coso ayudará a detectar y a prevenir posibles errores que se estén dando durante la gestión del inventario o de las tareas relacionadas con el mismo. En tal sentido por medio de la propuesta la empresa contará con una herramienta que le permita una eficiente

administración de los recursos y de las actividades desempeñadas por el personal encargado del control y custodia del inventario bajo el marco de una adecuada estructura de control interno.

5.4. Factibilidad de la Propuesta.

Según, Hernández y otros (2006:482), la factibilidad “es una medida del éxito de la propuesta en práctica de una solución técnica específica y de la disponibilidad de los recursos y los conocimientos técnicos”. De allí, la importancia de analizar la factibilidad del proyecto antes de emprenderlo, ya que éste permitirá conocer por anticipado si la solución propuesta producirá beneficios a la organización y en cuanto tiempo se percibirán dichos beneficios. En tal sentido, es conveniente resaltar que para el análisis de la factibilidad de dicha propuesta se evalúan tres (3) factores relevantes, como lo son: factibilidad de técnica, operativa y económica.

Con la futura implementación de la propuesta el centro de salud objeto de estudio obtendrá grandes beneficios desde el punto de vista cualitativo y cuantitativo, debido a que es una propuesta útil y factible. Es decir, es un plan realista y optimista lo cual indica que no sea imposible de cumplir, además de adaptarse a la realidad y a las condiciones objetivas que actúan en el medio ambiente.

5.4.1. Factibilidad Técnica

La factibilidad técnica demuestra si la propuesta tendrá éxito al momento de la implantación y operación de esta. De este modo es conveniente acotar que la propuesta basada en los lineamientos sobre el informe COSO para el control interno de la gestión de los inventarios de material quirúrgico de la clínica objeto de estudio se considera factible técnicamente, puesto que para la implementación

de la misma el centro de salud cuenta con todos los recursos tecnológicos que se necesitan tales como computadoras, impresoras, fotocopidora.

5.4.2. Factibilidad Operativa

La factibilidad operativa permite determinar si no existe resistencia al cambio entre el personal que obstaculice la implantación y ejecución de la propuesta. Por lo tanto, se puede decir que la propuesta presentada es factible operativamente para la empresa objeto de estudio puesto que después de realizar la entrevista con los trabajadores encargados de la gestión del inventario se llegó a la siguiente conclusión:

- El personal está de acuerdo en que se diseñe los lineamientos para lograr el control eficiente de las actividades relacionadas con el inventario.
- El personal considera necesario un cambio y está dispuesto a realizarlo y aportar todos sus conocimientos y ayuda en la realización del mismo.
- Se cuenta con el apoyo del personal administrativo, contable y del personal de los diversos departamentos.

5.4.3. Factibilidad Económica

Es importante destacar que con respecto a la factibilidad económica la propuesta presentada es factible para la empresa antes descrita puesto que la implementación de la misma no genera ningún costo adicional ya que está basada en establecer lineamientos para el control del inventario. En tal sentido, todos los recursos materiales que se necesitan para la elaboración de dichos lineamientos están disponibles dentro del centro salud por lo que la misma no requiere de gastos adicionales para la implementación de la propuesta. A continuación, se muestra los recursos materiales utilizados para la elaboración del informe:

Cuadro N° 12. Factibilidad Económica

RECURSOS	CANTIDAD	COSTO
Computadora	1	Disponible
Impresora	1	Disponible
Fotocopiadora	1	Disponible

Fuente: Medina y Perdomo (2020)

5.5 Desarrollo de la Propuesta.

La presente propuesta está basada en establecer lineamientos que logren la eficiencia en las actividades relacionadas con el inventario de materiales quirúrgicos de la Clínica Virgen de Guadalupe, por lo que se realizaron las siguientes etapas considerando los componentes que interviene en el control interno según el modelo COSO. En tal sentido dichos componentes se describen a continuación:

Etapa n° 1: Ambiente de Control: es la fundamentación para los otros componentes del control interno, también es el elemento que proporciona disciplina y estructura; así como la manera que la gerencia confiere autoridad, asigna responsabilidades, organiza y desarrolla a su personal creando la concientización y el conocimiento en este respecto al riesgo y al control. Es por ello que para reforzar el ambiente de control en las actividades relacionadas con la gestión del inventario de mercancía se deben considerar los siguientes aspectos:

En tal sentido el ambiente de control radica en generar un ambiente de trabajo adecuado, proactivo y favorable que contribuya con la eficiente ejecución y compromiso por parte del personal del área de inventario hacia la eficiencia de las operaciones. En tal sentido, los Factores del ambiente de control según modelo COSO para la el área de inventario son los siguientes:

- **Integridad y valores éticos:** es importante que el personal cumpla con los valores definidos por la empresa para que puedan actuar como señales del camino que guían las acciones y decisiones administrativas, edifican el espíritu de equipo e influyen en los esfuerzos generales de la empresa para lograr los objetivos.

Los directivos de la clínica son los encargados de identificar los requisitos éticos y cualidades morales necesarias que debe reunir el personal que labora en la entidad. Estos requisitos se deben tener en cuenta en el proceso de selección y capacitación del recurso humano, así como en el diseño de establecimiento de normas y políticas de desarrollo laboral.

De tal manera se sugiere al área de inventario lo siguiente:

1. Implementar un código de ética para la entidad con la finalidad de promover la eficiencia laboral de todos los miembros encargados del inventario. Además, que contribuya a la generación de un ambiente familiar en el que exista respeto, honestidad y responsabilidad.
- Por otra parte, la gerencia debe de crear estrategia que logre el compromiso del personal a ser competente, por lo tanto, el nivel de competencia debe reflejar el conocimiento y las habilidades necesarias para llevar a cabo las tareas de cada puesto de trabajo. En este caso es imprescindible que la clínica implemente planes de capacitación constante con la finalidad de brindarles todo el conocimiento necesario al personal con relación a sus funciones. Se sugiere implementar estos planes de capacitación dos veces al año a través de esto se logrará la motivación y la eficiencia de las funciones del personal.
 - **Asignación de Autoridades y Responsabilidades:** Las tareas específicas de cada persona involucrada de manera directa con el inventario o con la mercancía deben definirse por escrito, cada tarea debe ser delegada a la persona idónea. En la clínica están bien definidas las responsabilidades del personal puesto sin embargo se hace necesario que la empresa actualice el manual de funciones y que

los cambios realizados se hagan de conocimiento a los empleados. Por lo tanto, las reglas en la que se basa la asignación de responsabilidad en la empresa son:

- El gerente es el encargado de dar a conocer a sus trabajadores claramente cuáles son sus responsabilidades.
- Cada persona está obligada a informar a su superior sobre las tareas ejecutadas y los resultados obtenidos.
- Cada empleado del área de inventario deberá saber ante quien es responsable.
- Cada empleado deberá saber de lo que es responsable.
- Cada empleado tendrá la autoridad correspondiente a sus responsabilidades.
- Cada empleado será responsable ante solo una persona.
- No deberán ser responsables tantos empleados ante una misma persona.
- Describir las responsabilidades que defina cada puesto laboral y las cualidades que debe tener cada persona que lo ocupa.

Políticas y prácticas del recurso humano: para una apropiada planificación y capacitación del talento humano los directivos deben incluir políticas y procedimientos necesarios, para que de esta manera asegure las habilidades, aptitudes y conocimientos necesarios para el desempeño de las actividades.

Para esto se debe:

- a) Generar condiciones laborales favorables que incluyan la capacitación y desarrollo para permitir al personal, actualizarse e incrementar sus conocimientos y destrezas.
- b) Evaluar el desempeño del personal cada 6 meses.
- c) Capacitar y desarrollar programas y actividades que ayuden a enriquecer los conocimientos del personal, esta capacitación se deberá realizar cada seis meses con el objetivo de motivar al personal para el desempeño eficiente de sus actividades.

Rendición interna de metas y responsabilidades.

Esta etapa consiste en la elaboración de informes de gestión sobre los resultados operativos generados por la dirección. Por lo que la gerencia de la empresa debe:

- Realizar informa mensual sobre la gestión donde se detallen la consecución de los objetivos y metas con la finalidad de medir el grado de cumplimiento de los mismos y tomar medidas correctivas si es necesario.

Etapa n°2: Evaluación de Riesgos: el riesgo se entiende como la probabilidad de que un evento interno o eterno afecte la capacidad organizacional para alcanzar los objetivos planteados con eficacia, eficiencia y economía. De tal manera que para lograr dichos objetivos la empresa debe identificar y medir los riesgos que puedan afectar la capacidad de la entidad, para de esta manera salvaguardar los bienes y recursos y sostener una ventaja ante la competencia, su imagen y mantener la estabilidad financiera en constante crecimiento.

En este caso es importante acotar que el área de almacén no dispone de ninguna herramienta que se encargue de evaluar los riesgos al cual se enfrentan en cuanto al control del inventario. En tal sentido a través de la presente investigación se pudo constatar que la organización objeto de estudio actualmente presenta un riesgo operativo debido a la falta de control en las actividades relacionadas con el conteo, registro entrada y salida de la mercancía y que afectan de manera negativa la eficiencia del inventario.

Por consiguiente, es imprescindible que la clínica cuente con herramientas que evalúen los riesgos a los cuales se enfrentan en cuanto a la gestión del inventario considerando las actividades de dicho proceso tales como recepción, almacenamiento y salida de la mercancía. De tal manera que en esta etapa se propone el siguiente cuestionario con su respectiva matriz de evaluación del control interno con la finalidad de verificar las actividades llevadas a cabo por

el personal y así se podrán evaluar los riesgos en cuanto al proceso de inventario.
(Ver Anexo A).

Para la realización de dicho cuestionario se recomienda:

1. Realizar dicha evaluación mensualmente.
2. Recabar la información del personal involucrado con el manejo del inventario.
3. Verificar las debilidades que se presentan en cada actividad correspondiente al inventario.
4. Tomar las medidas preventivas para solventar el riesgo o debilidades detectadas.
5. Informar al personal sobre las decisiones llevadas a cabo por la gerencia con respecto a los riesgos detectados.

Etapa n° 3. Actividades de Control: las actividades de control son importante no solo porque implican la forma correcta de hacer las cosas, sino que son el medio idóneo de asegurar en mayor grado el logro de los objetivos. Las actividades de control tienen el propósito de que la gerencia y el personal tengan confiabilidad en las operaciones y en todos los procesos llevados a cabo dentro de la empresa, los mismos que se deben cumplir de acuerdo a las políticas, normas y procedimientos de la institución. De esta manera se logrará optimizar los recursos humanos, materiales y financieros lo que conlleva a obtener los resultados esperados en forma oportuna, llevando a la entidad a ser más competitiva.

En tal sentido, en esta fase se propone una serie de normas para el manejo de inventario de material quirúrgicos en los cuales se describirán los lineamientos para la realización de las actividades de la recepción, almacenamiento y salida del material, con el fin de lograr un eficiente control en la gestión de inventario y así corregir las fallas que presenta actualmente y que inciden en el buen desempeño de la organización en general. Con este procedimiento lo que se espera es regular las actividades que se deben llevar a cabo para controlar las actividades relacionadas con el manejo de inventario, es por ello que a continuación se presentan dichas normas:

Normas para la entrada de la mercancía

- Se debe establecer como norma que cada movimiento de entrada, los materiales en el departamento de almacén se registren de manera inmediata en los formatos físicos y en el software de inventario.
- El personal del área de almacén debe utilizar debidamente todos los formatos correspondientes a la gestión de inventario tales como, requisición de materiales, orden de salida, formato de entrada, formato de salida, tarjeta Kardex, formato para el conteo de la mercancía entre otros.

- El encargado o jefe de almacén debe tener un computador con el sistema instalado y un asistente que también tenga un computador con el mismo sistema que sea el quien se encargue de hacer el trabajo del ingreso y egreso de la mercancía.
- El jefe de almacén teniendo el control del sistema conjuntamente con su asistente podrá darle información de la mercancía que se encuentra en el almacén a sus superiores al momento que ellos lo requieran.
- Realizar un control de inventario en donde el jefe de almacén en compañía con el equipo de trabajo realizara un inventario físico semanal esto con el fin de que al momento de hacer el inventario mensual que va a ser pasado a la gerencia y sea el que se vaya a ser archivado no se encuentre ningún error o faltante y todos los datos concuerden con el sistema de control de inventario.

Actividad n° 2: Normas para el almacenaje de la mercancía

Es importante que dentro del almacén se establezcan normas las cuales deben ser del conocimiento de los empleados que labora en el área. En cuanto al almacenaje los parámetros que deben regir para almacenar los materiales dentro del almacén de piedras decorativas son los siguientes:

1. La mercancía debe ser colocada en un lugar en el almacén destinado para tal fin.
2. El lugar donde serán almacenados los materiales debe estar identificado con el nombre, características, tipo y código de la mercancía.
3. Al recibir los materiales estos deben ser registrados de manera inmediata en el formato físico y en el software de inventario, con la finalidad de mantener actualizada la información que allí se encuentra.
4. Debe existir una supervisión semanal del orden de la mercancía en el almacén.
5. Se debe realizar un inventario físico quincenal y se cotejara la información encontrada con las existencias en el software administrativo de inventario.

6. Las mercancías de mayor rotación deben colocarse en lugares más accesibles, mientras que la de menor demanda en lugares más alejados, por lo tanto, se almacenaran los materiales bajo el método de almacenamiento ABC.
7. Toda la mercancía debe estar identificada en su lugar de almacenamiento.
8. Toda mercancía debe estar codificada.

Actividad de control 3. Lineamientos de Control para la Salida de la Mercancía

1. El encargado del almacén registra el retiro del material emite la orden de salida al área de contabilidad.
2. El encargado del almacén recibe la orden de retiro del material y verifica el material solicitado.
3. Llena la tarjeta Kardex y el formato de despacho del material.
4. Entrega el material el cual firma como despachado el material.
5. El encargado del almacén registra el despacho de la mercancía en el formato de salida y en el software de inventario.
6. Archiva los formatos físicos en las tarjetas correspondientes.
7. Al finalizar el día el encargado del almacén debe verificar que la información contenida en los formatos físicos de despacho del material coincida con la información que se encuentra registrada en el software de inventario con el fin de minimizar los errores.
8. El auxiliar del almacén debe verificar que cada producto se encuentra en su lugar.
9. Si existe un material colocado por error en otro sitio deberán colocarse en el lugar destinado para el mismo.

Etapas # 4: Información y comunicación: El sistema de información dentro de la clínica implica identificar, capturar y comunicar a la gerencia y al personal en forma adecuada y oportuna reportes que contienen información operacional y

financiera de tal manera que permitan cumplir con las responsabilidades de cada persona y su respectivo control.

Además, el personal debe entender que sus actividades individuales se relacionan con el trabajo de otros, al igual que debe contarse con medios para comunicar información relevante hacia los mandos superiores según los cargos jerárquicos. Al momento de contar con información oportuna, actualizada, razonable y accesible la empresa evaluará sus debilidades y fortalezas con respecto a la gestión y así podrá tomar las decisiones para corregir las debilidades encontradas.

Por consiguiente, para lograr una información y comunicación efectiva en la gestión de inventario del material quirúrgico es importante cumplir las siguientes recomendaciones:

1. Distribuir al personal involucrado con el inventario los formatos de entradas, salidas y almacenaje del material.
2. Realizar minutas con el resultado obtenido del conteo físico del material.
3. Divulgar el contenido de los procedimientos propuestos con el fin de que el personal conozca cual es la metodología a seguir en cada una de las actividades correspondientes al inventario.
4. Se sugiere capacitar al personal con curso de manejo de inventario con el fin de lograr la eficiencia en las actividades.

Etapa # 5: Supervisión y Monitoreo: este componente implica la evaluación oportuna y prudente de los componentes que integran el sistema de control interno según el modelo COSO, esto no significa que tenga que evaluarse todos los componentes y elementos, sino que el control será de acuerdo a condiciones específicas de la clínica, también es importante documentar evaluaciones con el fin de lograr la mayor utilidad de ella.

En tal sentido en la clínica se debe:

1. Supervisar constantemente las actividades desarrolladas por el personal.

2. Diseñar e implementar herramientas para evaluación del desempeño del personal.
3. Crear planes de motivación económicos y no económicos con el fin de incentivar a los trabajadores a la realización eficiente de sus labores.
4. Establecer acciones correctivas y oportunas de cualquiera desviación detectada en cuanto al inventario de materiales quirúrgicos.

CONCLUSIONES

Una vez concluido el presente trabajo de grado producto del análisis e interpretación del autor y al finalizar el desarrollo de las fases metodológicas relativas al control interno de la gestión inventario de material quirúrgico. Se llega a las siguientes conclusiones:

El personal desconoce cuál es la cantidad de material quirúrgico que se encuentra en el almacén, por lo que se infiere que no hay un control de las ausencias en la empresa. Además, la mercancía no está clasificada, ni ubicada en su lugar dentro del almacén. Por otro lado, se puede evidenciar que existen debilidades en el control de la documentación inherente a la gestión del inventario. De la misma manera existen discrepancia entre la mercancía encontrada en el software contable y las que se encuentran físicamente en la empresa.

Desde el punto de vista contable, se encontró que no existe el conocimiento por parte de todo el personal inherente a la gestión de inventario sobre la actualización de los registros contables. Asimismo, el proceso de salida y entrada de la mercancía presentan constantes debilidades.

Por lo anterior expuesto, se puede evidenciar que no existe en la gestión del inventario un eficiente control interno que permita controlar cada una de las actividades correspondientes al inventario de mercancía. Por tal motivo las autoras proponen como alternativa de solución a dicha problemática la creación de lineamientos basados en el informe COSO con la finalidad de lograr un control eficiente en cada una de las actividades relacionadas con la gestión del inventario.

RECOMENDACIONES

Con la finalidad de llevar a cabo de forma exitosa las actividades de control inherentes a la gestión de inventarios se recomiendan las siguientes acciones:

Realizar inventario semanal en la clínica y cotejar el conteo físico con lo que se encuentra en el reporte encontrado en el sistema de inventarios, debe existir además de ese conteo físico semanal, un control mensual de las existencias cotejando semanalmente.

Implementar un programa de orden y limpieza conjuntamente con el método de almacenamiento ABC con el fin de lograr que la mercancía se encuentre en el lugar que se destinó para él. Asimismo, es necesario mantener un control en la documentación inherente a la gestión de inventario.

Establecer una comunicación directa, constante y efectiva con el personal que labora en el departamento de contabilidad, con la finalidad de mantener al día los registros contables.

Asimismo, se debe crear una cultura que todo material que sale del almacén debe ser registrada en los formatos destinados para tal fin, formatos que deben tener la firma del jefe del almacén, el sello y la fecha de salida del material saliente. Finalmente, es imprescindible que la clínica implemente todas las actividades de control propuestas en la presente investigación.

REFERENCIAS

- Arias, Fideas. (2006). **“El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica”**. Editorial Episteme. Caracas, Venezuela.
- Balestrini Mirian (2007). **“Como se elabora un proyecto de investigación”**. 2 da. Edición. Caracas, Venezuela. Editorial: H.Consultores.
- Cabello Jesús (2010), **“Control Interno. Informe COSO”**. Cuarta edición. Editorial Ecoe Ediciones. Colombia.
- Chiavenato Idalberto (2001). **Introducción a la Teoría General de la Administración**. México: Editorial. McGraw Hill Interamericana.
- Ferrín Emilio (2007). **Control interno de inventarios**. España: Editorial Fundación Confemetal.
- Fuentes Adriana (2018). **“Lineamientos de control interno basado en el informe COSO para mejorar la gestión de almacén en la Clínica Alma Auxiliadora, C.A ubicada en Guacara – edo. Carabobo**. Trabajo de Grado no publicado. Universidad José Antonio Páez.
- García Carlos (2012) **“Técnicas de Investigación Documental”**. Caracas-Venezuela. Editorial: Santillana.
- González Ana (2009). **“Administración de inventarios en almacenes”**. 4ta. edición. Caracas. Editorial: Andaluz.
- González Gabriel., (2011) **“Fundamentos de Control Interno”**. Cengage Learning Editores. México.
- Castañeda Frederick (2000), **“Metodología de la Investigación”**. México. Editorial: Mc-Graw-Hill. Interamericana S.A.
- Guerrero Josep (2017), **“Diseño de un Sistema de Control y Gestión de Inventarios para el Instituto de Especialidades quirúrgicas Los Mangos ubicado en Valencia Carabobo**. Trabajo de grado no publicado. Universidad José Antonio Páez.

- Marrero Víctor y Cándelo Edward (2018), “**Modelo de optimización del sistema de inventarios de medicamentos y materiales médicos quirúrgicos de la clínica Universitaria Bolivariana María Isabel Ramírez Daza**”. Trabajo de Grado no publicado. Universidad Pontificia Bolivariana de Medellín-Colombia.
- Naranjo Dalia y Romero Rosman (2013). “**Costos, suministros e inventarios**”. 2 da. Edición. España.
- Panzini Lilian (2016), “**Rediseño de la gestión del stock de medicamentos de la farmacia de un hospital público**”. Trabajo de Grado. Universidad de Chile.
- Tamayo y Tamayo Mario (1992). “**El proceso de la investigación científica**”. (Fundamentos de investigación con Manual de Evaluación de proyectos). 3 era. Edición. México. Editorial Limusa S.A.

ANEXOS



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

Cuestionario

Estimado señor
Gerente General

El presente instrumento ha sido diseñado con la finalidad de elaborar lineamientos basados en el informe coso para la mejora de la gestión del inventario de materiales quirúrgicos de la Clínica Virgen de Guadalupe.

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

Instrucciones Generales:

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

Gracias por su colaboración,

Anexo A

Cuadro N° 13. Cuestionario de Evaluación de Riesgo:

CLINICA VIRGEN DE GUADALUPE			
Matriz evaluación de Riesgos Gestión de Inventario			
ACTIVIDADES	SI	NO	OBSERVACIÓN
RECEPCIÓN DEL MATERIAL QUIRURGICO			
¿El proceso de recepción y verificación de la mercancía se basa en el cotejo del documento de pedido contra la mercancía entrante?			
¿Realizan diariamente el registro de entrada de la mercancía?			
¿Existen formatos físicos para la recepción de la mercancía?			
¿Existe evidencia de que toda la mercancía se registra de manera oportuna?			
¿Se lleva un registro oportuno de los movimientos realizados del inventario de mercancía?			
ALMACENAJE DEL MATERIAL			
¿Existen políticas definidas que guíen todas las actividades de almacenamiento y ubicación de material quirúrgico?			
¿Existe un método de almacenamiento para la ubicación del material quirúrgico?			
¿Existe un método de codificación del material?			
¿Existen formatos donde se registre la ubicación del material?			

¿El personal actualiza diariamente el stock del material?			
¿Se realizan inventarios físicos al cierre del ejercicio económico?			
¿El material almacenado esta codificada?			
¿Se realizan conteo periódico del inventario para la verificación de la existencia con los registros contables de la empresa?			
¿Se realizan inventarios físicos periódicos?			
¿Aplican procedimientos establecidos en las actividades realizadas en el almacenamiento del material quirúrgico?			
¿Realizan actividades de mantenimiento de inventario de mercancía con el fin de conservar sus características físicas?			
¿Para el almacenaje se utiliza el método (ABC)?			
¿El espacio físico donde se almacena el material quirúrgico está de acuerdo a las necesidades y cantidad del material?			
¿Existe un sistema de inventario automatizado?			
SALIDA DEL MAERIAL			
¿Existen formatos para la salida del material?			
¿La salida del material coincide con la facturación que se registra en la empresa?			

¿Esta actualizado el registro contable en cuanto a la salida del material quirúrgico?			
¿Existe evidencia de que todo el material se registra de manera oportuna?			
TALENTO HUMANO			
¿La organización promueve al personal a estar informado sobre normas establecidas?			
¿Considera usted que la clínica cuenta con el personal calificado en cuanto a cantidad y experiencia para el logro de los objetivos?			
¿Recibe capacitación periódica sobre el manejo de inventario?			
¿El personal a cargo del material conoce las funciones y responsabilidades relacionadas a su puesto?			

Fuente: Medina y Perdomo (2020)

