



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**PLAN DE AUDITORÍA OPERATIVA DIRIGIDO AL MEJORAMIENTO DE LAS
ACTIVIDADES DE INVENTARIO DE LA EMPRESA JB DEL VALLE, C.A.**

Autores:

Daniela Cornivel

C.I.:25.939.699

Nazaret Herrera

C.I.: 25.725.955

Tutor: Licdo. Daniel Mariño

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

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

**PLAN DE AUDITORIA OPERATIVA DIRIGIDO AL MEJORAMIENTO DE LAS
ACTIVIDADES DE INVENTARIO DE LA EMPRESA JB DEL VALLE, C.A.**

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

Autores:
Daniela Cornivel
C.I.:25.939.699
Nazaret Herrera
C.I.: 25.725.955

Tutor: Lcdo. Daniel Mariño

San Diego, octubre de 2019



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

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Daniel Ernesto Mariño Alvarado, portador(a) de la cédula de identidad N° 19.524.079, en mi carácter de tutor del **PLAN DE AUDITORIA OPERATIVA DIRIGIDO AL MEJORAMIENTO DE LAS ACTIVIDADES DE INVENTARIO DE LA EMPRESA JB DEL VALLE, C.A.** presentado por las ciudadanas Daniela Cornivel, portador(a) de la cédula de identidad N° 25.939.699 y Nazaret Herrera, portador(a) de la cédula de identidad N° 25.725.955, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciada 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 treinta (30) días del mes de octubre del año dos mil diecinueve (2019).

Daniel E. Mariño A.
V- 19.524.079

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradecerle a Dios por ser mi orientación en cada momento de la vida, por otorgarme la suficiente sabiduría para culminar mi carrera y comenzar a ejercerla de ahora en adelante.

A mi padre y mi abuela, por cuidarme, darme su apoyo y estar allí cuando los necesité, por su paciencia hacia mí y por su gran sacrificio día a día para que yo esté logrando mis sueños y metas. A mi familia por ser siempre un gran apoyo en mi vida, por brindarme las herramientas para salir adelante.

De igual manera a compañera de tesis Nazaret Herrera, por ser la hermana que esta carrera me brindó, por comportarse a la altura en este compromiso que ambas adquirimos, por su dedicación y entrega.

Agradezco a la MSc. Aleida Bravo por compartirme sus conocimientos de metodología y ayudar a que este proyecto fuera una realidad.

Finalmente, agradecerle a mi excelente tutor: Daniel Mariño, por ser más que un profesor de paso, por su compromiso con sus estudiantes, por brindarme sus conocimientos y experiencias sin más, porque es una persona y un profesional admirable.

Daniela Cornivel

AGRADECIMIENTO

En primer lugar quiero agradecerle a Dios por permitirme llegar hasta este punto y poder realizar este trabajo superando cada uno de los obstáculos encontrados.

A su vez, agradecerles a mis padres por su esfuerzo y buena crianza, por llevarme por el buen camino y acompañarme en cada etapa de mi vida.

A mis hermanas, por su apoyo incondicional en todo momento, sus consejos y su ayuda cuando más la necesité.

También quiero hacerle un agradecimiento especial a mi tía Aleida Bravo, por sus enseñanzas, por dedicarnos un poco de su tiempo y lograr que, junto a mi compañera, finalizáramos este proyecto de la mejor manera.

A mis amigos y compañeros de clases, porque juntos compartimos momentos únicos e inigualables que hicieron de esta experiencia universitaria, una de las mejores.

Finalmente, agradecerle a mi tutor el Lic. Daniel Mariño, por su entrega a cada uno de sus tutorados, por encaminarnos cuando nos sentíamos desorientadas y por siempre tener tiempo para nosotras.

Nazaret Herrera

DEDICATORIA

Principalmente queremos dedicarlo a nuestros padres, ya que se merecen estar en cada uno de los logros de nuestra vida. Además ellos forman parte esencial de todo este proceso.

A nuestros amigos, aquellos que siempre creyeron en nosotras y nos animan en todo momento a seguir hacia adelante.

También dedicarlo a nuestro tutor ya que este logro es también suyo, por su esfuerzo y dedicación.

Y por último a aquellos que desean cumplir sus sueños y no se atreven, para decirles que todo es posible si se tiene esfuerzo y disciplina.

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

**PLAN DE AUDITORÍA OPERATIVA DIRIGIDO AL MEJORAMIENTO DE LAS
ACTIVIDADES DE INVENTARIO DE LA EMPRESA JB DEL VALLE C.A.**

Autoras: Daniela Cornivel, Nazaret Herrera

Tutor: Lcdo. Daniel Mariño

Fecha: Octubre de 2019

RESUMEN INFORMATIVO

La presente investigación tuvo como objetivo proponer un Plan de Auditoría Operacional dirigido al mejoramiento de las actividades de inventario de la empresa JB del Valle, C.A., ubicada en el municipio Montalbán, Estado Carabobo. Es una empresa pequeña dedicada a la compra y venta de medicamentos y productos farmacéuticos, la misma ha estado presentado debilidades en el correcto manejo de su inventario, afectando directamente la liquidez de la empresa y su correcto funcionamiento. En el ámbito metodológico, el estudio se acogerá a la modalidad de proyecto factible, y se apoyará en un enfoque de investigación de campo. Las técnicas que se emplearán para recabar información serán la observación, junto con un cuestionario y una lista de verificación como instrumentos; y la encuesta, la cual se aplicará a la totalidad de la población que son cinco (5) empleados que laboran en la empresa antes mencionada. Asimismo, a los datos que se obtendrán se les realizará un análisis descriptivo e interpretativo y se representarán gráficamente en diagramas circulares con sus respectivas frecuencias absolutas y porcentuales. Esto con el propósito de diseñar un plan de auditoría operativa que permita el mejoramiento de las actividades de inventario en la empresa JB del Valle, C.A., continuando con esto se presentan los recursos humanos, institucionales, materiales necesarios para llevar a cabo el proceso investigativo.

Descriptor: Auditoría Operativa, Inventario, Desarrollo Operacional.

INDICE GENERAL

RESUMEN INFORMATIVO	viii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	3
1.1. Planteamiento del Problema	3
1.2. Formulación del Problema	7
1.3. Objetivos de la Investigación	7
1.4. Justificación de la Investigación	8
CAPÍTULO	
II MARCO TEÓRICO	10
2.1. Antecedentes de la Investigación	10
2.2. Bases Teóricas	15
2.3. Definición de Términos Básicos	18
CAPÍTULO	
III MARCO METODOLÓGICO	20
3.1. Tipo y Diseño de la Investigación	20
3.2. Fases Metodológicas	22
CAPÍTULO	
IV RESULTADOS	25
4.1 Análisis de los resultados	26
4.1.1 Fase I	27
4.1.2 Fase II	
4.1.3 Fase III	
CAPÍTULO	
V LA PROPUESTA	49
5.1 Presentación de la Propuesta	51
5.2 Objetivos de la propuesta	51
5.2.1 Objetivo General	52
5.2.2 Objetivos Específicos	53
5.3 Plan Estratégico	
CONCLUSIONES	60
RECOMENDACIONES	62
REFERENCIAS	63

LISTADO DE CUADROS Y GRÁFICOS

CUADRO N° 1: “Resultados de la observación relacionada con la estrategia de la empresa”	pág 26
CUADRO N° 2: “Resultados de la observación relacionada con la tecnología”	27
CUADRO N° 3: “Resultados de la observación relacionada con la gestión operativa de las actividades de inventario”	28
CUADRO N° 4: “Establecimiento de la misión, visión y objetivos organizacionales de la empresa”	31
CUADRO N° 5: “Establecimiento de las normas y procedimientos que regulan las funciones administrativas y operativas de la empresa.” ...	32
CUADRO N° 6: “La estructura actual organizativa de la empresa.” ...	33
CUADRO N° 7: “La existencia de recursos humanos y materiales con que cuenta la empresa”	34
CUADRO N° 8: “Tecnologías de información y comunicación que posee la empresa”	35
CUADRO N° 9: “Capacitación de recursos humanos implementado por la empresa”	36
CUADRO N° 10: “Manejo de información gerencial para favorecer la toma de decisiones”	37
CUADRO N° 11: “Supervisión aplicada por la gerencia en el área de inventario de la empresa”	38
CUADRO N° 12: “Distribución de la mercancía en el área física del inventario”	39
CUADRO N° 13: “Control de la mercancía aplicada en el área de inventario”	40
CUADRO N° 14: “Cumplimiento de la demanda de los clientes”	41
CUADRO N° 15: “Cumplimiento de lapsos de entrega de mercancía”	42
CUADRO N° 16: “Relación de la información entre el inventario teórico y el inventario físico”	43
CUADRO N° 17: “Evaluación de la calidad y eficiencia de las operaciones En las diferentes áreas de la empresa”	44
CUADRO N° 18: “Procedimientos y controles operativos para detectar fallos en el área de inventario”	45
CUADRO N° 19: “Disposición del personal a los cambios, a recibir asistencia y orientación mediante una auditoría operativa”	46
CUADRO N° 20: “Matriz DOFA”	47

GRÁFICO N° 1: “Establecimiento de la misión, visión y objetivos organizacionales de la empresa”	31
GRÁFICO N° 2: “Establecimiento de las normas y procedimientos que regulan las funciones administrativas y operativas de la empresa.” ...32	
GRÁFICO N° 3: “La estructura actual organizativa de la empresa.”	33
GRÁFICO N° 4: “La existencia de recursos humanos y materiales con que cuenta la empresa”	34
GRÁFICO N° 5: “Tecnologías de información y comunicación que posee la empresa”	35
GRÁFICO N° 6: “Capacitación de recursos humanos implementado por la empresa”	36
GRÁFICO N° 7: “Manejo de información gerencial para favorecer la toma de decisiones”	37
GRÁFICO N° 8: “Supervisión aplicada por la gerencia en el área de inventario de la empresa”	38
GRÁFICO N° 9: “Distribución de la mercancía en el área física del inventario”	39
GRÁFICO N° 10: “Control de la mercancía aplicada en el área de inventario”	40
GRÁFICO N° 11: “Cumplimiento de la demanda de los clientes”	41
GRÁFICO N° 12: “Cumplimiento de lapsos de entrega de mercancía”	42
GRÁFICO N° 13: “Relación de la información entre el inventario teórico y el inventario físico”	43
GRÁFICO N° 14: “Evaluación de la calidad y eficiencia de las operaciones en las diferentes áreas de la empresa”	44
GRÁFICO N° 15: “Procedimientos y controles operativos para detectar fallos en el área de inventario”	45
GRÁFICO N° 16: “Disposición del personal a los cambios, a recibir asistencia y orientación mediante una auditoría operativa”	46

INTRODUCCIÓN

En el escenario empresarial tanto público como privado, pequeñas y medianas empresas, el inventario es uno de los activos más grandes existentes en estas organizaciones. Por tal motivo, se considera de vital importancia que la dirección tenga su inventario altamente controlado, vigilado ya que esta operación es la base de la gran mayoría de las empresas manufactureras y aquellas que giran en torno a la compra y venta de bienes y servicios, estos últimos van a permitir tener el control de las ganancias y a su vez generar reportes de la situación económica de la empresa.

En este sentido, se puede destacar que un inadecuado manejo del inventario puede ocasionar insatisfacción de los clientes por el no cumplimiento de las demandas, además originar problemas financieros que pueden llevar a la compañía al fracaso. Frente a esta situación surge pues la Auditoría Operativa como una herramienta primaria que podrá ayudar a descubrir problemas que provocan situaciones desfavorables en un sistema, en este caso el relacionado con el inventario para así ofrecer sugerencias constructivas y asistencia para resolverlas.

Sin embargo, aun cuando el sistema de inventario constituye el principal activo de las organizaciones, en la empresa JB del Valle, C.A., ubicada en el municipio Montalbán, estado Carabobo; se diagnosticó un manejo inadecuado de esta operación lo que ha provocado una serie de consecuencias que inciden de manera negativa en la eficiencia, eficacia y economía de dicha empresa.

Es por ello, que esta investigación tiene como objetivo proponer un Plan de Auditoría Operacional dirigido al mejoramiento de las actividades de inventario de la empresa JB del Valle, C.A. Es de hacer notar, que para una mejor comprensión de este estudio el mismo se divide en capítulos.

El Capítulo I: abarca lo concerniente a El Problema, se desarrolla en el planteamiento del problema, los objetivos trazados por las investigadoras y la justificación del porqué de esta investigación.

El Capítulo II: abarca lo correspondiente al Marco Teórico, en el cual se hace referencia a los antecedentes de estudio, las bases teóricas y legales en las cuales se sustenta la investigación así como las definiciones de términos básicos.

El Capítulo III: trata sobre el Marco Metodológico, se establece en función al tipo y diseño de investigación y de las fases de la investigación y el análisis empleado en este estudio para alcanzar el objetivo general. Y por último,

El Capítulo IV: el cual incluye todos los recursos a utilizar durante la investigación, entre ellos tenemos los recursos humanos, institucionales, materiales y el tiempo. Finalmente se incluyen las referencias bibliográficas respectivas.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema

En líneas generales los variados cambios y decisiones en el entorno organizacional son producto de la dinámica de las relaciones socioeconómicas de una empresa con la comunidad y con el gobierno; y cuyas consecuencias de actuación solamente podrían ser verificadas mediante una auditoría. Al respecto, Bossi (1973) define la auditoria como una herramienta primaria para el descubrimiento de hechos vinculados a un área problemática seleccionada o no dentro de la empresa, y que requiere de intervención para ser mejorada. En este mismo orden de ideas se señala que la auditoria “es un examen crítico pero no mecánico, que no implica la preexistencia de fallas en la entidad auditada y que persigue el fin de evaluar y mejorar la eficacia y eficiencia de una actividad, sección o departamento”. (Cejas y Chirinos, 2014; 166).

Dentro de este contexto, importa resaltar que a medida que las organizaciones públicas o privadas se van desarrollando, se hace complejo el manejo de la auditoria por lo que es recomendable profundizar cada vez más en la filosofía, métodos, técnicas, normas y procedimientos con el objeto de lograr no solo el avance en la mejora de los procesos, sino también una mayor satisfacción de los servicios profesionales que se prestan al usuario, de allí que exista una clasificación en lo que a auditoria se refiere, tales como: interna, externa, administrativa, operativa, de recursos humanos, entre otros.

Con base a la clasificación de auditoría antes descrita, cabe destacar que los autores enfatizan para efectos de la presente investigación en la de tipo operativa, la cual tiene como objetivo principal revelar defectos o irregularidades en cualquiera de los elementos o actividades examinadas e indicar posibles mejoras. Dentro de esta óptica, Chapman (1968), expresa que la Auditoria Operativa es:

La valoración independiente de todas las operaciones de una empresa en forma analítica, objetiva y sistemática para determinar si se llevan a cabo políticas y procedimientos aceptables, si se siguen las normas establecidas, si se utilizan los recursos de manera eficaz y eficiente, y se los objetivos de la organización se han alcanzado para así maximizar resultados que fortalezcan el desarrollo de la empresa” (p. 7).

Unido a lo indicado por el autor mencionado es oportuno agregar que el propósito buscado es producir, a raíz de la intervención del auditor operativo, cambios en los sistemas que signifiquen una mutación de los métodos ineficientes a los eficientes de lo práctico, que importan derroche a las que indican economías y en general optimizar los recursos y los esfuerzos empleados para el logro de fines preestablecidos.

Como se puede observar, es a través de la auditoria operativa que se determinará si se ha realizado alguna deficiencia importante en el cumplimiento de procedimientos y prácticas en los diferentes departamentos, oficinas de una entidad y dentro de las cuales, las actividades de inventario no quedan exentas. Dicha situación es motivo de profunda preocupación, por cuanto el inventario es el principal activo con que cuentan las empresas.

Considerando lo expuesto, es necesario hacer referencia a lo que es un inventario. Este consiste en el conjunto de mercancías o artículos que tiene la empresa para comercializar, y como se dijo anteriormente, es uno de los activos más grandes existentes en una empresa.

Siendo así, el inventario es considerado por la mayoría de los autores como un elemento muy importante para el desarrollo, tanto de las grandes empresas como de las pequeñas y medianas, además hacen hincapié que una mala administración de este activo puede ser la

culpable de generar clientes descontentos por el no cumplimiento de la demanda, además de ocasionar problemas financieros que pueden llevar a la empresa a la quiebra. De aquí se parte para afianzar que es de vital importancia que las empresas tengan su inventario altamente controlado, vigilado, debido a que de esto depende el proveer y distribuir adecuadamente lo que se tiene, colocándolo a la disposición en el momento indicado.

En este mismo orden y dirección, cabe agregar que cualquier tipo de empresa requiere de los inventarios ya que la base de todas las organizaciones se afianza en la compra y venta de bienes y servicios, haciéndose necesaria la existencia de estos, porque le van a permitir a la administración tener control de la mercancía y a su vez genera reportes de la situación económica de la empresa.

Partiendo de las aseveraciones mencionadas, las cuales mejoran en donde se ubican a las actividades de inventario como elementos de peso dentro de las empresas, son numerosas las investigaciones dirigidas al estudio de la aplicación de Auditoría Operativa a fin de prevenir y subsanar las irregularidades que pudieran impactar de manera negativa al inventario.

En este sentido, se resaltan estudios de Valderrama (2017), Zambrano (2015) y otros, tanto a nivel internacional como a nivel nacional que respaldan la presente investigación, el primero llevado a cabo en Chimbote (Perú) y el segundo en Carabobo (Venezuela), respectivamente. Ambos aportan resultados orientados hacia malos manejos en el área de inventario en pequeñas y medianas empresas, reflejados en el incumplimiento de los compromisos adquiridos con sus clientes, generado por un incorrecto abastecimiento de la mercancía. Estos estudios dejan clara evidencia de la falta de intervención de un experto en auditoría operativa con el fin de optimizar esta área a través del control interno lo cual influye positivamente en la gestión de esta.

De acuerdo a los razonamientos que se han venido realizando, se puede inferir que la aplicación de la Auditoría Operativa en las actividades de inventario de una empresa aporta una serie de ventajas las cuales se encuentran precizadas con facilidad a la hora de informar a

la producción o cliente lo que se tiene, de este forma permite más rápidamente despachar las ordenes urgentes, garantizando así a los clientes un buen servicio y credibilidad. Asimismo, se tiene claridad de la materia prima, artículos o productos disponibles.

No obstante, y a pesar de que gran parte de los especialistas consideran los inventarios y su control como un elemento primordial dentro de la empresa, de hecho lo denominan como el activo más importante dentro de esta, pareciera que algunas organizaciones no están atentas a dicho control, tal es el caso de JB del Valle C.A. empresa ubicada en el municipio Montalbán del Estado Carabobo, la cual se encarga de la compra y venta de productos farmacéuticos. Resulta oportuno describir que en la empresa mencionada han venido sucediendo una serie de irregularidades relacionadas con el inventario, entre ellas la más evidente es la reiterada inconsistencia en la información registrada en los sistemas de la empresa, es decir fallas observadas en cuanto al inventario teórico y la existencia real .

Es necesario agregar , que entre las causas que producían estar organizando este manejo inadecuado del inventario es posible mencionar las siguientes: falta de una estructura organizativa que permita la descripción de cargos, descuido de la administración la cual no ha ejecutado a cabalidad con las funciones gerenciales como planificación , organización y sobre todo dirección y control de las actividades, dualidad de funciones, escasa formación del personal en cuanto al eficiente manejo del inventario, ausencia de normas y procedimientos que regulen el ambiente laboral , inexistencia de una adecuada planificación de auditores, entre otros.

Todo ello, ha traído como consecuencia que la eficiencia, eficacia y economía de la empresa JB del Valle C.A. se encuentren afectadas de manera negativa, lo cual se traduce en la disminución de la productividad, incumplimiento en la demanda de sus clientes y por ende insatisfacción y sobretodo el fracaso en las metas que se propuso realizar la empresa al ser constituida.

Ante esta situación, las investigadoras pretenden proponer un Plan de Auditoria Operacional dirigido al mejoramiento de las actividades de inventario de la empresa JB del

Valle C.A., para contribuir a dar solución a las debilidades observadas, más aun si se toma en cuenta que las empresas deben controlar el inventario para satisfacer de inmediato la demanda de los clientes y así asegurarlos, además de ofrecer sugerencias constructivas y asistencia para resolver tan amplio problema.

1.2 Formulación del Problema

¿Cuáles etapas se contemplarían para llevar a cabo un Plan de Auditoría Operacional dirigido al mejoramiento de las actividades de inventario de la empresa JB del Valle, C.A.?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo General

Proponer un Plan de Auditoria Operacional dirigido al mejoramiento de las actividades de inventario de la empresa JB del Valle C.A.

1.3.2 Objetivos Específicos

situación económica de la empresa, y esto se puede lograr si se aplica una auditoría operativa con el propósito de prevenir y detectar manejos inadecuados en el área de inventario.

Dentro de este contexto, se hace necesario destacar que el plan de auditoría operativa dirigido al mejoramiento de las actividades de inventario de la empresa JB del Valle C.A. procura una serie de beneficios entre los cuales cabe mencionar los siguientes: permite definir los elementos necesarios para evaluar el flujo operativo de la gestión de inventarios, conduce a la optimización de los procesos para garantizar el mejoramiento de los inventarios y el logro de los objetivos organizacionales, incrementa la eficiencia, la eficacia y el mejoramiento de los procesos, permite alcanzar la confiabilidad en cuanto al abastecimiento de acuerdo a los requerimientos, logra mantener los altos niveles de competitividad en el mercado, entre otros.

Por otro lado, el estudio tiene relevancia social debido a que la aplicación de un plan de auditoría operativa contribuiría a que la empresa seleccionada para el estudio cumpla cabalmente su razón social como lo es la compra y la venta de productos farmacéuticos (medicinas) dando respuesta a una de las necesidades prioritarias del ser humano, como es la conservación y mejoramiento de la salud de los miembros que conforman el entorno donde esta empresa opera.

De igual forma, la investigación posee implicaciones prácticas ya que ayudan a transformar las debilidades detectadas mediante la auditoría operativa en fortalezas y oportunidades dirigidas al fortalecimiento de los valores organizacionales, de manera que las sugerencias o recomendaciones que se obtengan sean incorporadas en el desempeño ético diario de quienes se encuentran frente a las actividades de inventario.

Importa resaltar también que el estudio tiene utilidad metodológica porque el desarrollo de la misma contempla un conjunto de procedimientos, los cuales se reflejan en fases de forma sistemática y ordenada del plan de auditoría operativa que pretenden proponer las autoras a través de esta investigación y que puede servir de guía orientadora en la solución de problemas similares asociados con el manejo del inventario de las empresas de este tipo.

Finalmente, la investigación tiene su justificación ya que la misma se encuentra inserta en las líneas de investigación de la Universidad José Antonio Páez, que corresponde a la Gestión y Control de las Finanzas Públicas y Privadas por referirse a un Plan de Auditoria Operativa que se traduce de forma practica en un proceso de control y vigilancia, en este caso de las actividades de inventario de la empresa mencionada.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico de la investigación o marco referencial, puede ser definido como el compendio de una serie de elementos conceptuales que sirven de base a la indagación por realizar. Generalmente dicho marco se estructura en: “antecedentes de la investigación, bases teóricas, bases legales y definición de términos”. (Tamayo y Tamayo, 2009; 145).

2.1 Antecedentes de la Investigación

“Los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento en un área determinada y sirven de modelo o ejemplo para futuras investigaciones”. (Arias, 2006; 106). El mismo autor señala que esta sección se refiere a investigaciones realizadas anteriormente y que guardan alguna vinculación con el estudio que se pretende desarrollar.

Luego de haber realizado una revisión de la literatura referente al tópico en estudio, se encontraron algunos trabajos similares tanto en el ámbito internacional como en el nacional, que tienen vinculación con la presente investigación. Cabe resaltar, en el ámbito internacional a Valderrama (2018), el cual realizó un estudio titulado “**El control interno y su influencia en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú: caso empresa Multiservicios Don Gato SAC**”. Este se realizó para optar al título de contador público en la Universidad Católica los Ángeles, Chimbote.

La investigación tuvo como objetivo , describir la influencia del control interno en la gestión de inventarios de las micro y pequeñas empresas del sector comercio del Perú, se enmarco en un diseño no experimental-bibliográfico-documental y de caso, para la recolección de la información se utilizaron fichas bibliográficas y un cuestionario pertinente aplicado al gerente de la empresa del caso encontrándose los siguientes resultados: Los autores nacionales consideran el control interno como una herramienta de gestión que beneficia a la empresa, de tal manera que permite prevenir y detectar malos manejos y robos en el área de inventarios, así mismo mejora la administración de los recursos. Se concluye que tanto en las micro y pequeñas empresas del Perú como en Multiservicios Don Gato SAC de Chimbote, el control interno si influye positivamente en la gestión de los inventarios, ya que; la información que muestra dicho control, permite realizar eficientemente la gestión del principal activo que estas empresas: el inventario.

La investigación consultada tiene vinculación con el presente estudio en que ambas buscan mejorar la gestión de inventario de sus empresas aplicando un control interno o auditoría operativa de manera que se oriente hacia la optimización del activo más importante con que cuentan: el inventario.

Dentro de este mismo orden de ideas, Aylas y otros (2017), realizaron una investigación titulada **“El Control Interno del Sistema de Inventarios de Productos Terminados en la determinación del Costo de Inventarios de la Empresa Industrial de Impresión Detama S.A.C, en el Distrito de Cercado de Lima-2012”**. Este se llevó a cabo con la intención de obtener el título de contador público en la Universidad de Ciencias y Humanidades, ubicada en Lima-Perú. La investigación tuvo como objetivo proponer una mejora en el control de inventarios de productos terminados, ya que ello es la base principal de la empresa permitiendo mantener un control oportuno, así como también conocer el final del periodo contable y tener así un estado confiable de la situación económica, por lo tanto el control de inventarios en el almacén constituye la partida de los activos corrientes que están listos para la venta. Por lo tanto, la Empresa Detama S.A.C., tiene que resolver los problemas mencionados optimizando el control del sistema de inventarios.

Vale resaltar la relación que tiene el estudio consultado con la actual investigación ya que tanto la empresa Detama S.A.C., como la JB del Valle, C.A., persiguen por medio de la auditoría operativa, disminuir costos e incrementar la productividad mediante la verificación de controles adecuados que permitan llevar a cabo las actividades de inventario con eficiencia y por ello, a través de esta herramienta (Auditoría Operativa) consideran realizar una revisión sistemática de los procesos.

En el ámbito nacional, se tiene el estudio llevado a cabo por Ortiz (2017), titulado **“Lineamientos de Control Interno de Inventario bajo las NIIF para PYMES pertenecientes al sector farmacéutico del Estado Aragua”** para optar por la Maestría en Ciencias Contables en la Universidad de Carabobo, Campus la Morita Estado Aragua, Venezuela. Esto tuvo como objetivo proponer lineamientos de control interno de inventario bajo las NIIF para PYMES pertenecientes al Sector Farmacéutico del estado Aragua. Metodológicamente se enmarcó en un enfoque cuantitativo con un diseño de campo no experimental, de nivel descriptivo, bajo la modalidad de proyecto factible y con apoyo documental.

Asimismo, la población estuvo constituida por dieciocho (18) empresas del sector farmacéutico ubicadas en diferentes sectores del estado Aragua. La muestra, no probabilística de carácter intencional, estuvo constituida por diez (10) personas, pertenecientes a ocho (8) empresas, seleccionadas de la población. En este estudio se utilizaron como técnicas el análisis documental y la encuesta. Como instrumentos fueron seleccionados el fichaje y el cuestionario. Los resultados obtenidos permiten concluir que el manejo de los inventarios debe ser realizado siguiendo los lineamientos descritos en las VEN NIIF PyMES. Sin embargo, en las empresas del sector farmacéutico estudiadas se evidencian limitaciones para su adecuado cumplimiento relacionadas con la escasa capacitación de los trabajadores en el área. Se recomienda la aplicación de los lineamientos propuestos en este estudio a fin de mejorar la eficiencia del control interno de inventarios según las VEN NIIF vigentes en el país.

Este estudio tiene su punto de coincidencia con esta investigación porque pretende contribuir con el manejo adecuado de las actividades de inventario, por cuanto la mayoría de las veces en las pequeñas y medianas empresas, hay ausencia de controles internos o de asistencia para prevenir o detectar fallas que pudieran afectar de manera negativa el inventario.

Otra de las investigaciones relacionadas con el presente estudio también a nivel nacional es la realizada por Zambrano y otros (2015), que lleva por título “**Plan de Auditoría Operacional para optimizar la gestión de inventarios de la empresa Venezolana de Coberturas, C.A.**” este se llevó a cabo en la Universidad de Carabobo, Venezuela, para optar por el título de contador público. Dicha investigación tuvo como objetivo proponer un plan de auditoría operacional para la evaluación del control interno en la gestión de inventarios de la empresa Venezolana de Coberturas. C.A., utilizando para ello una investigación basada en un Proyecto Factible, cuyo diseño es una combinación de una investigación de campo con una documental, así como el empleo de las técnicas de la observación directa y la encuesta, y la aplicación de la guía de observación directa y el cuestionario como instrumentos de recolección de información.

Dicho estudio arrojó como resultado, que la empresa tiene constantes problemas con las condiciones de almacenaje de producto, que genera devoluciones por daños en el estado de las láminas, lo que se traduce en el incumplimiento de los compromisos adquiridos con sus clientes y la poca satisfacción de esto e incide en sus niveles de servicio, por lo cual se propone una evaluación de sus métodos de control de inventarios, que permita alcanzar la confiabilidad de la información respecto a sus existencias y el correcto abastecimiento, de acuerdo a sus requerimientos y al diagnóstico de la situación actual de la organización.

La investigación revisada contiene valiosos aportes al presente estudio debido a que en esta se presenta una metodología para la aplicación de la auditoría operativa que muy bien puede ser utilizada por las autoras de este proyecto en fortalecer la eficiencia, eficacia y economía de la empresa , mediante la puesta en práctica de un plan de auditoría operativa

con vías a que el inventario se mantenga altamente controlado y vigilado asegurando de este modo la existencia de inventario, se pueda dar respuesta oportuna a los clientes.

Asimismo, en relación con la actual investigación está presente la elaborada por Graterol (2015), el cual se titula **“Control Interno en el manejo de Inventario de medicamentos en la Clínica Corazón de Jesús”** esta fue realizada en la **Universidad del Zulia en el municipio Lagunillas, Universidad del Zulia; para optar por el título de contador público**. Este estudio tuvo como objetivo evaluar el control interno en el manejo de inventario de medicamentos en la Clínica Corazón de Jesús, municipio Lagunillas. En lo referente a la metodología, el diseño fue descriptivo, transaccional y de campo. La población estuvo conformada por siete (7) personas involucradas en el manejo de los inventarios y como instrumento se aplicó un cuestionario de 19 ítems, cuya validación fue a través del juicio de tres (3) expertos.

Los resultados arrojaron que en la Clínica Corazón de Jesús existen muchas debilidades en el control interno, específicamente en el área de inventario, no son efectivos los procedimientos, normas y políticas establecidas por la clínica, se observó que el personal no recibe el adiestramiento y las actualizaciones necesarias para la realización de un control interno. En cuanto a los componentes del control interno, se observan fallas en el ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, monitoreo, sistemas de información y comunicación, presentando debilidades tanto en su situación actual como en el desconocimiento de los riesgos por parte de algunos empleados, todo lo expuesto dio como resultado la falta de compromiso con la entidad. Se hizo necesaria la formulación de lineamientos en provecho de un buen control interno.

Como se puede observar, el trabajo consultado se vincula con el presente estudio porque los dos tienen la misma razón social como lo es la compra y venta de medicamentos, y este propósito de dichas empresas requieren mantener un inventario actualizado y operativamente eficiente y eficaz por cuanto se debe dar respuesta rápida y oportuna a los clientes. Es decir, la solución a las demandas es prioritaria porque tienen que ver con la salud

de las personas. En virtud de lo señalado, el sistema de inventario debe examinarse exhaustivamente para que cumpla con los requerimientos solicitados, y para ello las empresas recurren a una auditoría operativa a fin de mejorar el proceso.

2.2 Bases Teóricas

Toda investigación debe estar respaldada teóricamente, lo que conlleva al análisis de las teorías preexistentes, es necesario hacer referencia a conceptos y aportes teóricos que han sido desarrollados a través del tiempo por diferentes autores y que constituyen las bases o fundamentos teóricos con la finalidad de demostrar la pertinencia del estudio que se está realizando. Las bases teóricas “constituyen el conjunto actualizado de conceptos, definiciones, principios, entre otros, que explican la teoría principal del tópico a investigar”. (Pérez, 2006; 69)

2.2.1 Auditoria:

Para la Contraloría General de la República Bolivariana de Venezuela, (Gaceta Oficial N° 39240 del 12/08/09), la auditoria es el examen objetivo, sistemático, profesional y posterior de las operaciones financieras, administrativas y técnicas efectuadas por los organismos. Es una de las aplicaciones de los principios científicos de la contabilidad, basada en la verificación de los registros patrimoniales de las haciendas, para observar su exactitud; no obstante, este no es su único objetivo. Su importancia es reconocida desde los tiempos más remotos, teniéndose conocimientos de su existencia ya en las lejanas épocas de civilización sumeria.

2.2.2 Auditoria Operativa:

Entre los autores que se han ocupado más extensamente de este tema está Leonard (1967) que define a la auditoria operativa como:

Un examen exhaustivo y constructivo de la estructura organizativa de una compañía, institución, o sucursal del gobierno, o de cualquiera de sus componentes, tales como una

división o departamento, y sus planes y objetivos, sus métodos de control, sus medios de operación, y el empleo de sus recursos humanos y físicos. (p.35)

2.2.3 Metodología de la Auditoria Operativa

No existe aún una metodología que aplique un auditor operativo en la realización de su labor; al auditor operativo utilizara su criterio de acuerdo a su experiencia como auditor.

Básicamente se aplica cuatro características de la auditoría operativa:

1. Familiarización: los auditores deben conocer cuáles son los objetivos de la actividad, como van a lograrse y cómo van a determinar los resultados.
2. Verificación: requiere que los auditores examinen en detalle una muestra selecta de transacciones, seleccionada preferiblemente por muestreo estadístico; el tamaño de esta dependerá de su propio criterio basado en el grado de confianza que sea necesario par que represente razonablemente la población de la cual se seleccionó. Al realizar la verificación los auditores usualmente están interesados en tres temas: calidad, periodo correcto y costo.
3. Evaluaciones y Recomendación: las recomendaciones deben hacerse solamente cuando el auditor está totalmente seguro; como resultado de su examen y examen.
4. Informar De Los Resultados A La Dirección: el Auditor debe reservarse para la conclusión del examen. Los Auditores proporcionan un mejor servicio a la Gerencia y mantienen mejores relaciones con la dirección departamental cuando comentan los hechos que han encontrado. Cualquier informe formal que le muestre a la Gerencia que todas las deficiencias se corrigieron antes de que se emitiese, encontrará una aceptación amistosa tanto por parte de la dirección General como de la Operativa.

2.2.3 Finalidad de la Auditoria Operativa:

Bernal (2009: 183) opina que la finalidad u objetivos de la auditoría operacional se pueden señalar a corto y mediano plazo.

a) Corto Plazo: Diagnosticar y formular recomendaciones profesionales para mejorar la eficacia, la economía y la eficiencia de las operaciones involucradas en los hallazgos. Este objetivo se logra al finalizar un trabajo de auditoría operacional.

b) Largo Plazo: Lograr la prosperidad razonable de la empresa o entidad. La prosperidad razonable de una empresa pública de carácter mercantil se observará en la mejora de los beneficios económicos (rentabilidad) y en una entidad u organismo público (sin ánimo de lucro) en la mejora de la prestación del servicio a la comunidad (valor a cambio de dinero).

2.2.4 Inventario:

Según Catacora (1997: 281) expresa que “los inventarios representan un conjunto de bienes que son propiedad de una empresa y cuyo objetivo de adquisición o fabricación es el de volver a venderlos a fin de obtener un margen de utilidad razonable”.

2.2.5 Importancia de los inventarios:

Los inventarios son el alma de la empresa, constituyen el centro de todo el esfuerzo productivo y la principal fuente de ingresos. Sirven para proporcionar el efectivo necesario para pagar las nóminas, impuestos y otros gastos. En este sentido, Álvarez (2001), señala que:

La importancia está basada en el control de políticas administrativas rígidas para poder satisfacer las necesidades de los clientes y de la propia organización, requiriendo de recursos financieros y humanos para ser utilizado en otros aspectos del negocio, por lo que es muy importante controlar los inventarios para asegurar la recuperación de dichos recursos. (p, 13)

2.3 Definición de términos básicos:

Eficiencia: obtención de un mismo objetivo con el empleo del menor número posible de recursos.

Eficacia: cumplimiento de las metas perseguidas a través de un plan de actuación, sin tener en cuenta la economía de medios empleados para la consecución de los objetivos

Economía: es una ciencia social que estudia la forma de administrar los recursos disponibles para satisfacer las necesidades humanas.

Abastecimiento: es el conjunto de actividades que permite identificar y adquirir los bienes y servicios que una organización requiere para su operación adecuada y eficiente, ya sea de fuentes internas o externas.

Cliente: es una persona física o jurídica que recibe un servicio o adquiere un bien a cambio de un dinero u otro tipo de retribución.

Competitividad: es la capacidad de una persona u organización para desarrollar ventajas competitivas con respecto a sus competidores y obtener así, una posición destacada en su entorno.

Productividad: es una medida económica que calcula cuántos bienes y servicios se han producido por cada factor utilizado (trabajador, capital, tiempo, costes, etc.) durante un periodo determinado. Por ejemplo, cuanto produce al mes un trabajador o cuánto produce una maquinaria.

Mejoramiento Continuo: es el conjunto de todas las acciones diarias que permiten que los procesos y la empresa sean más competitivos en la satisfacción del cliente.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

En el campo de la investigación, la metodología es el área de la ciencia que se encarga de estudiar los métodos generales que se cumplen para alcanzar el conocimiento; para el caso de una investigación, consiste en la definición y aplicación de los procedimientos adecuados para alcanzar los objetivos trazados. Al respecto, Hurtado y Toro (2000: 78) señala que “el diseño del marco metodológico constituye la medida de la investigación”, lo cual, hace alusión a la definición de la población sujeta al estudio, selección de la muestra, diseño y aplicación a los instrumentos, recolección de la información, tabulación, así como también el análisis e interpretación de los datos.

3.1 Tipo de Investigación

De acuerdo con los requerimientos planteados en el primer capítulo del estudio, los cuales se refirieron a la necesidad de diseñar un plan de auditoría operativa dirigido al mejoramiento a las actividades de inventario en la empresa JB del Valle C.A., el tipo de investigación se enmarcó bajo la modalidad de investigación proyectiva o proyecto factible, definido, según Hurtado, J. como:

La elaboración de una propuesta, un plan, un programa o un modelo, como solución a un problema o una necesidad de tipo práctico, ya sea de un grupo social o de una institución, o de una región geográfica, o de un área particular de conocimiento, a partir de un diagnóstico preciso de las necesidades del momento, los procesos explicativos o generadores involucrados y las tendencias futuras, es decir, con base en los resultados de un proceso investigativo. (p. 114)

Es decir, la investigación proyectiva se ocupa de predecir cómo deberían ser las cosas, para alcanzar unos fines y funcionar adecuadamente. A partir del estudio descriptivo se diagnostican necesidades y se define el evento o situación a modificar. De igual forma el presente estudio se ubicó en el nivel descriptivo. De acuerdo a Arias (2006; 24) “esta consiste en la caracterización de un hecho o fenómeno, individuo, grupo, con el fin de establecer una estructura o comportamiento”. En el caso que hoy ocupa esta investigación se describieron hechos, acciones o conductas asumidas actualmente por las personas que manejan el inventario en la empresa seleccionada para el estudio que de resultar desfavorable a los objetivos de la organización se pudiera mejorar a través de un plan de auditoría operativa.

3.2. Diseño de la Investigación

En atención al problema planteado, en su diseño esta investigación fue de tipo mixto, es decir, la combinación de una investigación de campo sustentada en una investigación documental. Al respecto Pérez (2006; 20) señala que un estudio es aquel: “que recoge la información directamente de la realidad, está reflejada a las fuentes primarias y se obtiene de la aplicación de técnicas de recolección de datos como la observación, la encuesta, la entrevista entre otros”. Dentro de este contexto, quienes escriben indicaron que la información se recabo por medio de observaciones reiteradas y mediante la aplicación de una encuesta, las cuales se centraron en el proceso llevado a cabo en las actividades de inventario de la empresa JB del Valle C.A.

Asimismo, la investigación se fundamentó en un diseño documental extraído de fuentes bibliográficas y electrónicas que sirvieron de sustento para la elaboración del marco teórico. De acuerdo a Sabino (2000, p.45), este se aplica para “discriminar en las diferentes fuentes documentales, bibliográficas y electrónicas la información relevante y necesaria para sustentar la factibilidad teórica del problema de estudio”. Su finalidad es obtener datos e información a partir de documentos escritos y no escritos, susceptibles de ser utilizados dentro de los propósitos de una investigación en concreto.

3.2 Fases Metodológicas

Fase I. Diagnóstico de la situación actual de las actividades asociadas al inventario en la empresa JB del Valle C.A.

Para poder cumplir con esta primera fase, fue necesario seleccionar la población a estudiar. Para Tamayo (2009; 114), “la población es la totalidad del fenómeno o estudio, en donde cada unidad de población posee una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. Cabe destacar, que en la presente investigación la población estuvo conformada por la totalidad de los empleados que laboran en la empresa mencionada, por ser esta pequeña, accesible y finita, considerando estas características no fue preciso extraer una muestra como tal, de manera pues, que la población quedó constituida por cinco (5) empleados de la empresa JB del Valle C.A.

En este mismo orden de ideas, también durante esta fase fue preciso recabar datos mediante técnicas de recolección los cuales constituyen métodos prácticos que las investigadoras utilizaron con el fin de obtener la información necesaria para así poder emitir opiniones, aportar soluciones y mejoras que sean pertinentes a la problemática en estudio. En este caso, se empleó la observación directa en lo que concierne a esta técnica, Arias (2006; 69) expresa que “es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos”. A través de dicha técnica se pudo acceder a datos e información de manera visual, obteniendo hechos y realidades que se desarrollan normalmente en las actividades diarias.

Cabe resaltar que el instrumento utilizado para llevar a cabo la técnica de observación fue la Lista de Cotejo o de Chequeo, también denominada Lista de Control o Verificación. De acuerdo a Arias (2006; 70) “esta consiste en un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”. Con ella se evidenció que no existen las actividades que cualquier empresa debe llevar a cabo para que el inventario teórico concuerde con el inventario físico.

Fase II. Determinación de las debilidades y fortalezas de las actividades asociadas al inventario que se llevan a cabo en la empresa JB del Valle C.A

En esta segunda fase, se escogió la encuesta como técnica para recabar la información ya que la misma presenta la ventaja de que se puede enviar por correo sin que el investigador este presente. Esta es definida por Rojas (2007; 85) como “un encuentro en el cual el encuestador presenta un cuestionario para obtener información”, por lo cual se logró recolectar información a un mayor número de personas. En este caso se consideró una vía más práctica para ubicar a los empleados JB del Valle C.A. De la misma manera, se empleó un cuestionario, para Ruiz (2000, p. 115), el cuestionario “es un instrumento estructurado que permite la recogida rápida y abundante de información mediante una serie de preguntas orales o escritas que debe responder un entrevistado con respecto a una o más variables a medir”.

En este mismo orden de ideas, el cuestionario lo estructuraron dieciséis (16) preguntas de tipo cerradas que de acuerdo Arias (2006; 74) “son aquellas que establecen previamente las opciones de respuesta que puede elegir el encuestado”. De igual forma, estas preguntas son dicotómicas ya que presentaron dos alternativas (debilidades y fortalezas) para que el encuestado eligiera la más conveniente, dicha encuesta se aplicó a la población objeto de estudio.

Por otro lado, se resalta que los hallazgos obtenidos a través de la información recabada mediante el cuestionario se resumió en una matriz denominada DOFA, la cual Serna (2000:43) la define como una herramienta que permite la visualización global de la situación actual, en este caso la relacionada con los aspectos relacionados al inventario de la empresa JB del Valle C.A. facilitando así el diseño de un plan de auditoría operativa, a fin de lograr lo planificado, lo cual quedó plasmado en el diagnóstico realizado anteriormente.

Fase III. Diseño de un Plan de Auditoría Operacional para el mejoramiento de las actividades de inventario de la empresa JB del Valle C.A.

Una vez llevadas a cabo las anteriores fases, y habiendo analizado los resultados obtenidos, se dio inicio a la elaboración de la propuesta, esta fue a través de un diseño de un plan de auditoría operacional para el mejoramiento de las actividades de inventario de la empresa JB del Valle, C.A. El mencionado plan permitió a la empresa gestionar de manera correcta su inventario, además de reducir el riesgo de extravío, malversación o desaparición de mercancía, esto debido a las estrategias de eficiencia y eficacia que incluyó la propuesta. Se estructuró de la siguiente manera: Descripción de la propuesta, objetivos, desarrollo del plan estratégico, conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

PRESENTACION Y ANALISIS DE RESULTADOS

4.1 Análisis de los Resultados

El análisis de resultados es una tarea donde se debe desarrollar una interpretación profunda y específica de los hallazgos. Al respecto, Tamayo (2000: 104) señala que este consiste en “reclasificar el material recogido desde diferentes puntos de vista hasta optar por el más preciso y significativo”. Es por ello, que en este capítulo se presentan los resultados provenientes de las diferentes técnicas e instrumentos aplicados en la investigación, relacionados con la variable en estudio los cuales partieron de los objetivos específicos que condujeron al establecimiento de la variable, de esta se generaron las dimensiones, que luego dieron origen a los indicadores que finalmente llevaron a la construcción de los ítems.

Todo este proceso se realizó para poder estimar en los gráficos la presentación de resultados, la inclinación de las repuestas obtenidas, para ello se procedió al cálculo de porcentajes de frecuencias, ya que se considera un método viable para la comprensión de los resultados, según lo aportado por Balestrini (2000: 57) señala que “el objeto de la clasificación es reflejar, previa su diferenciación, la dimensión colectiva de los datos recogidos en las repuestas del cuestionario y con ello poner manifiesto las uniformidades, semejanzas y diferencias del objeto de estudio”. Asimismo, el producto de estos hallazgos se confrontó con la teoría y las diversas fuentes documentales que posteriormente permitieron elaborar el cuerpo de conclusiones y recomendaciones.

Diagnostico la situación actual de las actividades asociadas al inventario en la empresa JB del Valle C.A.

Cabe destacar, que el diagnostico se obtuvo mediante la técnica de la observación directa, la cual se materializo por medio de una lista de verificación, esta se aplicó en el área de inventario de la empresa, las mismas arrojaron información sobre aspectos presentes o no en las dimensiones: estratégica, tecnológica y de gerencia operativa.

CUADRO N° 1. Resultados de la observación relacionada con la estrategia de la empresa:

DIMENSION: Estratégica y su relación con el área de inventario de la empresa.			
N°	Situación Observada	Presente	Ausente
1	Establecimiento de una visión.		X
2	Establecimiento de una misión.		X
3	Definición de objetivos relacionados con las actividades de inventario.	X	
4	Relación adecuada entre la estrategia y las operaciones llevadas a cabo en el área de inventario.		X
5	Divulgación formal de las estrategias de gestión de inventario al personal en forma escrita.		X

Fuente: Cornivel y Herrera (2019).

Las evidencias obtenidas a través de la observación, reflejaron en la empresa JB del Valle C.A. no tiene definida la visión y misión como primera fase de la dimensión estratégica que toda organización empresarial debe planificar en función de poner en orden los objetivos a seguir en el corto, mediano y largo plazo. De igual modo, se visualizó que la empresa tiene establecido objetivos, pero los mismos no se encuentran integrados a la misión y visión, por tanto los planes de acción a ejecutar no se encuentran alineados con las diferentes áreas funcionales de la cual no escapa la referida al inventario. Estos datos permiten referir que los aspectos asociados al inventario se pudieran encontrar en una situación de riesgo e incertidumbre, que de no conseguirse a tiempo puede conducirlo al fracaso.

Asimismo, no existe en el área de inventario una comunicación formal, de manera escrita que informe a todo el personal acerca de la gestión de inventario, en el entendido de que este proceso requiere de la activa participación de todo el personal de la organización a fin de orientarlos al análisis reflexivo y evaluativo de la realidad. De esta manera, la empresa no está cumpliendo con la tarea fundamental de la gerencia, la cual es establecer adecuadamente relación entre el plan estratégico macro (misión, visión y objetivos) y los planes de acción en cada una de las diferentes áreas funcionales como lo es la del inventario.

CUADRO N° 2. Resultados de la observación relacionada con la tecnología.

DIMENSION: Tecnológica relacionada a las actividades de inventario.			
N°	Situación Observada	Presente	Ausente
6	Automatización del área de inventario.	X	
7	Asignación de códigos de ítems en el inventario.	X	
8	Sistema de reposición de inventario.		X
9	Tecnología de información para el procesamiento de órdenes.	X	
10	Tecnología de información para el intercambio electrónico de datos con los proveedores.	X	

Fuente: Cornivel y Herrera (2019).

Con relación a la introducción de la tecnología en las actividades asociadas al inventario, se pudo observar que la empresa cuenta con las herramientas tecnológicas necesarias que le permiten facilitar la comunicación de manera efectiva entre los miembros, proveedores, clientes y mejorar los procesos de gestión, difusión de las actividades sobre todo las que tienen que ver con el inventario.

Es así como esta organización posee un sistema automatizado de información, el cual contiene procesos tales como: asignación de códigos, reposición y procesamiento de entrada y salida de productos, intercambio interelectrónico de datos con los proveedores y cambio de estatus de productos. Sin embargo, hay un elemento que se indagará más adelante, y es el referido al uso que dan los empleados a estas herramientas informáticas.

CUADRO N° 3: Resultados de la Observación relacionada con la Gestión Operativa de las actividades de inventario.

DIMENSION: Gestión Operativa de las Actividades de Inventario.			
N°	Situación Observada	Presente	Ausente
11	Planificación y distribución física del área de inventario.	X	
12	Organización de los productos siguiendo algún criterio estandarizado (línea, tipo, código).	X	
13	Definición de métodos formales para garantizar la conservación de los productos que integran el inventario.	X	
14	Asignación de responsabilidades al personal operativo vinculado con la gestión de inventario		X
15	Verificación de la eficiencia a través de un proceso de auditoría operacional vinculado con la gestión de inventario.		X
16	Elaboración del inventario físico anual.		X
17	Verificación del inventario físico anual por auditoría externa.		X
18	Medición de los costos logísticos de la gestión de inventario.		X
19	Manejo de indicadores de gestión.		X
20	Revisión de los indicadores de gestión en intervalos planificados.		X

Fuente: Cornivel y Herrera (2019).

La observación realizada respecto a la dimensión Gerencia Operativa dejó clara evidencia que las funciones administrativas en algunos aspectos como: planificación, organización, se encuentran presentes en la empresa, mientras que los aspectos relacionados con las funciones de dirección, verificación y control (auditoría operativa) así como la elaboración de inventario físico anual, medición de los costos, manejo de indicadores de gestión y su revisión están ausentes en esta área funcional.

Todo lo percibido por las investigadoras refleja una situación desfavorable al inventario que posee la empresa, por cuanto se denota aquí una inadecuada práctica gerencial por parte del administrador que puede impactar de manera negativa el área de inventario, más aun si se toma en cuenta que la administración es el logro de las metas organizacionales en una forma eficaz y eficiente a través de la planeación, organización, dirección y control de los recursos con que cuenta la organización.

Determinación de las debilidades y fortalezas de las actividades relacionadas al inventario que se lleva a cabo en la empresa JB del Valle C.A.

Para determinar las debilidades y fortalezas asociadas a las actividades de inventario en la empresa recabada para la investigación, se aplicó un cuestionario a los empleados que laboran en dicha empresa (5) en total a fin de complementar y corroborar los hallazgos encontrados a través de la lista de verificación llevada a cabo por medio de la observación directa que arrojó algunos distanciamientos entre el ser y el deber ser en cuanto al manejo de inventario. Es necesario acotar, que las autoras para resumir la información utilizaron la Matriz DOFA, a fin de una solución más rápida al problema diagnosticado.

Análisis de los resultados del cuestionario aplicado a los empleados de la empresa JB del Valle C.A.

CUESTIONARIO

DIMENSIÓN. PLANIFICACIÓN.

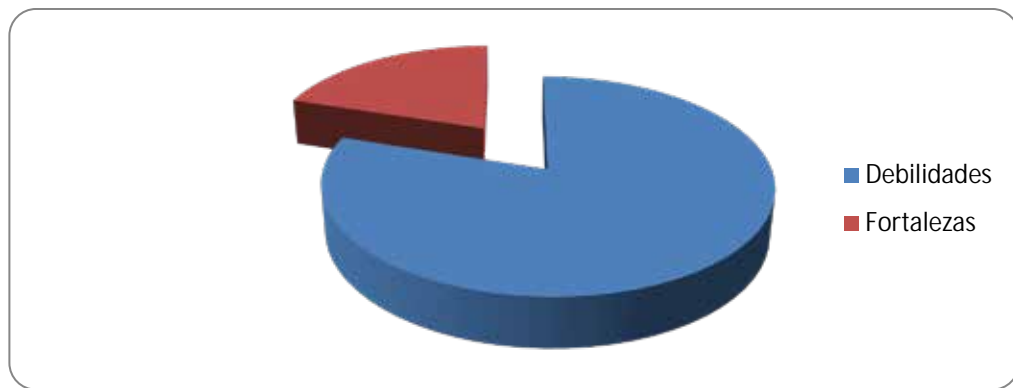
ITEM N° 1: El Establecimiento de la Misión, Visión y Objetivos Organizacionales de la empresa presenta:

CUADRO N° 4

ALTERNATIVAS	F	%
DEBILIDADES	4	80
FORTALEZAS	1	20
TOTAL	5	100

FUENTE: Cornivel y Herrera (2019).

GRÁFICO N° 1



ANÁLISIS: la información obtenida en el ítem n° 1 refleja que el 80% de los encuestados manifestó que la misión, visión y objetivos establecidos por la empresa presentan debilidades, y solo un 20% opinó que esta definición es una fortaleza para la organización. Estos datos evidencian fallos en la planificación estratégica, lo cual es desfavorable para el proceso, por cuanto esta situación obstaculiza el logro de integrar la visión contenida en el plan macro alineándolos con las áreas funcionales a corto, mediano y largo plazo de la empresa, dentro de las cuales se encuentra la referida al inventario, se ve afectada si se toma en cuenta que este es uno de los activos más grandes existentes en una empresa.

DIMENSIÓN. ORGANIZACIÓN.

ITEM N° 2: El establecimiento de las Normas y Procedimientos que regulan las funciones administrativas y operativas de la empresa presenta:

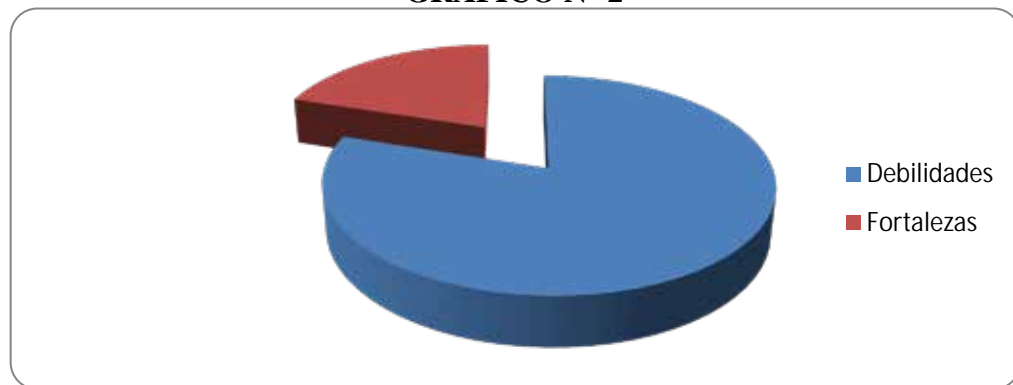
CUADRO N° 5

ALTERNATIVAS	F	%
DEBILIDADES	4	80

FORTALEZAS	1	20
TOTAL	5	100

FUENTE: Cornivel y Herrera (2019).

GRÁFICO N° 2



FUENTE: Cornivel y Herrera (2019).

ANÁLISIS: los datos aportados por el ítem n°2 ubican que el 80% de la población abordada para el estudio expreso que el establecimiento de Normas y Procedimientos que regulan las funciones administrativas y operativas de la empresa presenta debilidades, mientras que solamente el 20% dijo que estas presentan fortalezas para la empresa. Dicha información revela que este aspecto ocasiona deficiencias en el área de inventario, pues esta requiere de un control que regule la entrada y salida de productos, la compra y venta de los mismos para actualizar el estado adecuado de la empresa. Asimismo, la ausencia o fallas en la aplicación de Normas y Procedimientos colocan en riesgo la productividad de la organización.

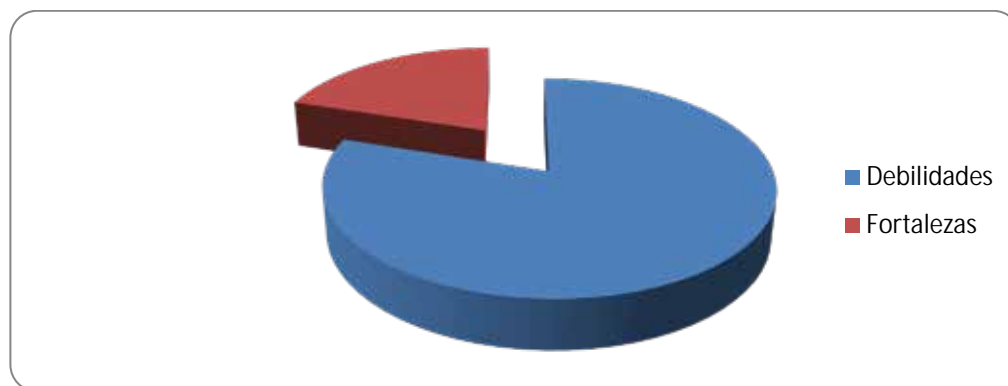
ITEM N° 3: La estructura actual organizativa de la empresa presenta:

CUADRO N° 6

ALTERNATIVAS	F	%
DEBILIDADES	4	80
FORTALEZAS	1	20
TOTAL	5	100

FUENTE: Cornivel y Herrera (2019).

GRÁFICO N° 3



FUENTE: Cornivel y Herrera (2019).

ANÁLISIS: del ítem n°3 , se desprende que el 80% de los encuestados opino que la actual estructura organizativa de la empresa presenta debilidades, solo el 20% dijo que la misma presenta fortaleza para la empresa. Como se puede observar, el hecho de que una empresa no posea una estructura organizativa bien definida conduce a inferir que la misma tiene deficiencias vinculadas con la organización y refleja un proceso carente de orden, motivo por el cual el funcionamiento se ve seriamente limitado. Es de hacer notar, que esta falla repercute de manera negativa en el área de inventario debido a que esta necesita de una persona responsable que controle y vigile las actividades de inventario porque de esta depende el proveer y distribuir adecuadamente lo que se tiene colocándolo a la disposición en el momento indicado.

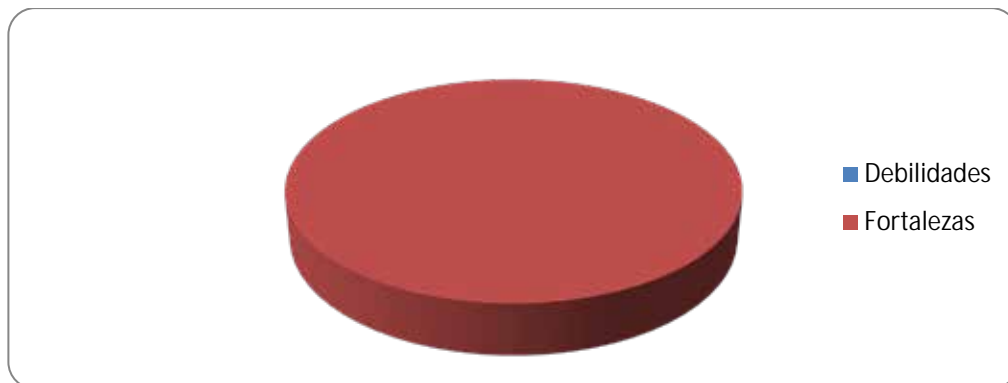
ITEM N° 4: La existencia de Recursos Humanos y Materiales con que cuenta la empresa presenta:

CUADRO N° 7

ALTERNATIVAS	F	%
DEBILIDADES	0	0
FORTALEZAS	5	100
TOTAL	5	100

FUENTE: Cornivel y Herrera (2019).

GRÁFICO N° 4



FUENTE: Cornivel y Herrera (2019).

ANÁLISIS: el ítem n°4 señala que el 100% de las personas encuestadas, manifestó que los recursos tanto humanos como materiales con que cuenta la empresa representan fortaleza para la misma. Esta información demuestra que la organización posee ventajas que son completamente favorables para actividades de la empresa, así como también en el área de inventario y le aportan viabilidad al conjunto de acciones que conforman el proceso que ocurre en el día a día en esta área.

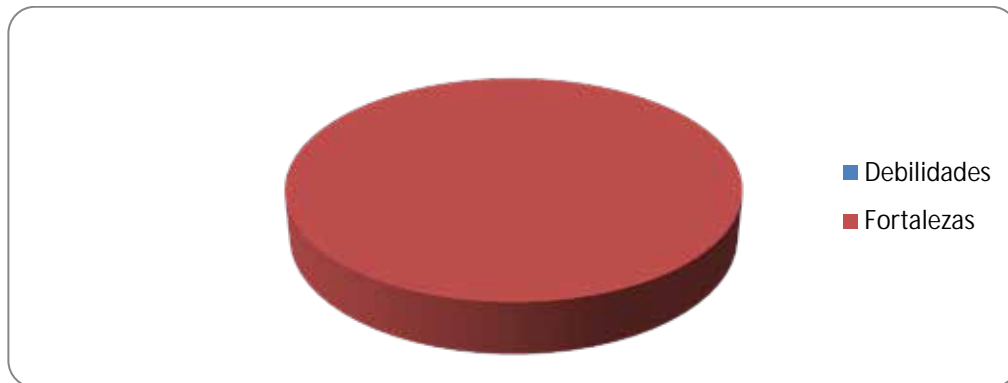
ITEM N° 5: Las tecnologías de la información y comunicación que posee la empresa presenta:

CUADRO N° 8

ALTERNATIVAS	F	%
DEBILIDADES	0	0
FORTALEZAS	5	100
TOTAL	5	100

FUENTE: Cornivel y Herrera (2019).

GRÁFICO N° 5



FUENTE: Cornivel y Herrera (2019).

ANÁLISIS: la información obtenida en este ítem permite determinar que el 100% de la población objeto de estudio expreso que las tecnologías de la información y comunicación con que cuenta la empresa constituyen una fortaleza para promocionarse y hacer más efectiva la comunicación. Estos datos son de vital importancia por cuanto la tecnología y sus herramientas juegan un papel relevante en las actividades asociadas al inventario debido a que facilitan la comunicación entre los miembros de la organización, proveedores, clientes y su interrelación con el entorno.

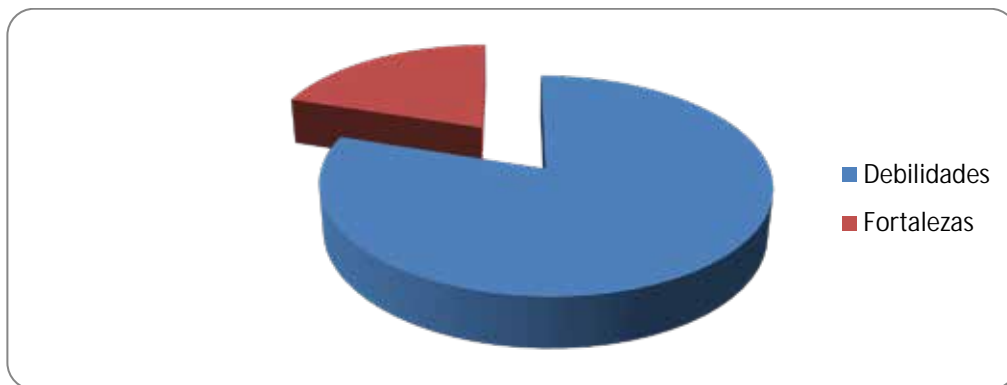
ITEM N° 6: La capacitación del recurso humano implementado por la empresa presenta:

CUADRO N° 9

ALTERNATIVAS	F	%
DEBILIDADES	4	80
FORTALEZAS	1	20
TOTAL	5	100

FUENTE: Cornivel y Herrera (2019).

GRÁFICO N° 6



FUENTE: Cornivel y Herrera (2019).

ANÁLISIS: a través de los datos extraídos del ítem n°6 se puede apreciar que el 80% de los encuestados opinó que el adiestramiento del recurso humano llevado a cabo por la empresa presenta debilidades, mientras que el 20% expreso que esta constituye una fortaleza dentro de la organización. Cabe destacar, que este es un aspecto importante dentro de las actividades asociadas con el inventario, por cuanto, la razón de que esta organización está referida a la compra y venta de productos farmacéuticos, razón por la cual los empleados deben mantener un adiestramiento y actualización permanente, aunado a ello se encuentran los recursos tecnológicos que deben ir estrictamente relacionados con la mercancía. Es por ellos, que toda organización debe implementar planes de capacitación, adiestramiento, formación basándose en el hecho de que es aquel proceso donde la persona sea capaz de desarrollar correctamente sus habilidades, valores, saber qué hacer en cada situación.

DIMENSIÓN. DIRECCION.

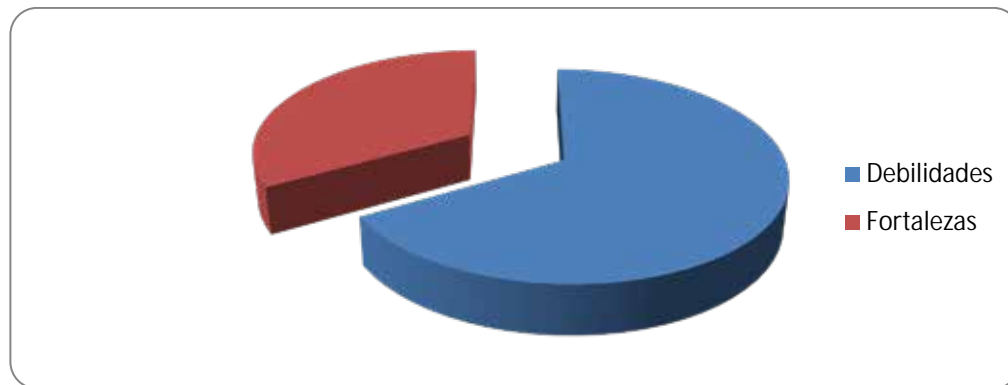
ITEM N° 7: El manejo de la información gerencial para favorecer la toma de decisiones presenta:

CUADRO N° 10

ALTERNATIVAS	F	%
DEBILIDADES	2	40
FORTALEZAS	3	60
TOTAL	5	100

FUENTE: Cornivel y Herrera (2019).

GRÁFICO N° 7



FUENTE: Cornivel y Herrera (2019).

ANÁLISIS: los datos reportados muestran que el 60% de los empleados respondió que el manejo de la información gerencial para favorecer la toma de decisiones en la empresa de manera acertada presenta fortalezas, y un 40% manifestó que el manejo de la información presenta debilidades. Siendo así, este punto se convierte beneficioso para la organización debido a que la toma de decisiones correctas y oportunas también van a impactar en las actividades de inventario, los cuales van a garantizar un buen servicio a los clientes y una alta credibilidad a la hora de cualquier negociación.

DIMENSIÓN. CONTROL.

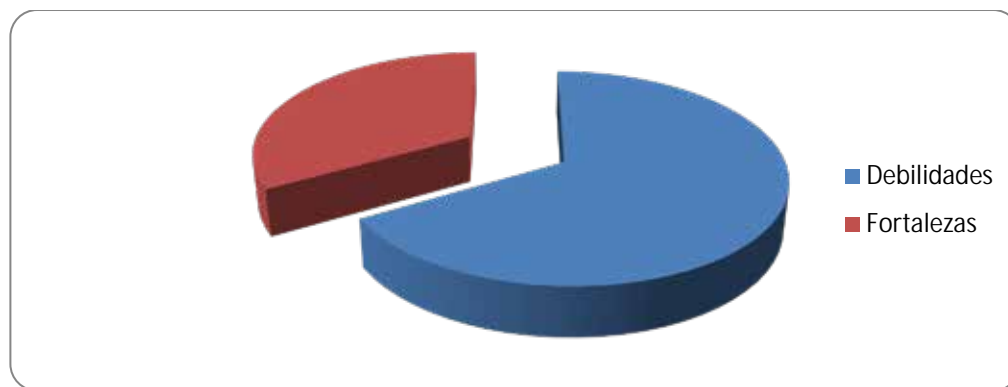
ITEM N° 8: Considera que la supervisión aplicada por la gerencia en el área de inventario de la empresa presenta:

CUADRO N° 11

ALTERNATIVAS	F	%
DEBILIDADES	2	40
FORTALEZAS	3	60
TOTAL	5	100

FUENTE: Cornivel y Herrera (2019).

GRÁFICO N° 8



FUENTE: Cornivel y Herrera (2019).

ANÁLISIS: en los resultados obtenidos a través del análisis del ítem n°8 se muestra que el 60% de los empleados considero que la supervisión aplicada por la gerencia presenta fortalezas, un 40% dijo que aun cuando la mayoría considero que la función supervisora se encuentra fortalecida, los datos muestran debilidades ya que la supervisión de parte de la gerencia o administrador de la empresa debe constituirse en una acción de monitoreo continuo, permanente, de manera que un adecuado seguimiento y control de las actividades asociadas al inventario, permitan hacer ajustes necesarios de forma operativa en caso de necesidad, evitando sorpresas no deseadas en último momento.

DIMENSIÓN. MANEJO DE INVENTARIO.

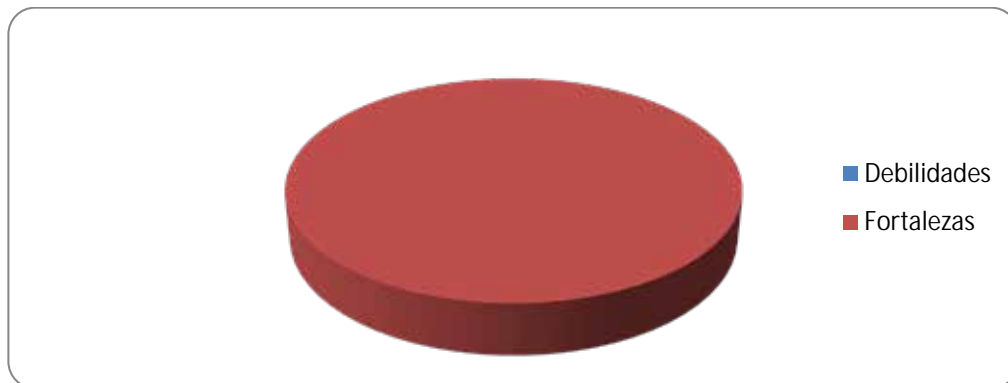
ITEM N° 9: La distribución de la mercancía en el área física del inventario presenta:

CUADRO N° 12

ALTERNATIVAS	F	%
DEBILIDADES	0	0
FORTALEZAS	5	100
TOTAL	5	100

FUENTE: Cornivel y Herrera (2019).

GRÁFICO N° 9



FUENTE: Cornivel y Herrera (2019).

ANÁLISIS: los datos suministrados por el ítem n°9 muestran que el 100% de los encuestados expreso que la distribución de la mercancía en el área física del inventario presenta fortalezas. Esta información revela una ventaja para la empresa por cuanto tienen claridad de los productos (en este caso medicinas) disponibles garantizando así un buen servicio a los clientes permitiendo a la vez mantener un nivel de competitividad respecto a otras empresas de esta ámbito.

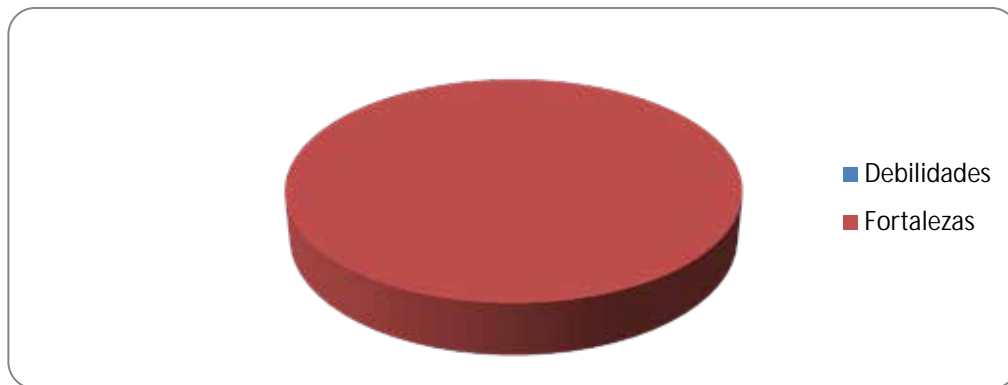
ITEM N° 10: El control de la mercancía aplicada en el área de inventario presenta:

CUADRO N° 13

ALTERNATIVAS	F	%
DEBILIDADES	0	0
FORTALEZAS	5	100
TOTAL	5	100

FUENTE: Cornivel y Herrera (2019).

GRÁFICO N° 10



FUENTE: Cornivel y Herrera (2019).

ANÁLISIS: la información obtenida en este ítem señala que el 100% de los empleados abordados para la investigación manifestaron que el control de la mercancía aplicada en las actividades de inventario presenta fortalezas. Estos datos son favorables a la empresa debido a que facilita informar a los clientes lo que se tiene, incrementando de esta forma la credibilidad de los clientes y proveedores.

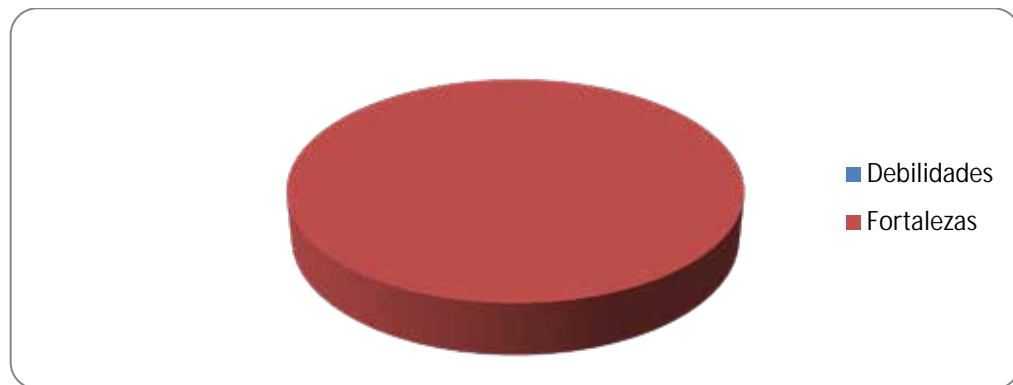
ITEM N° 11: El cumplimiento de la demanda de los clientes presenta:

CUADRO N° 14

ALTERNATIVAS	F	%
DEBILIDADES	0	0
FORTALEZAS	5	100
TOTAL	5	100

FUENTE: Cornivel y Herrera (2019).

GRÁFICO N° 11



FUENTE: Cornivel y Herrera (2019).

ANÁLISIS: de acuerdo a los resultados asociados a este ítem , se observó que el 100% de los empleados de la empresa JB del Valle C.A. , opino que el cumplimiento de la demanda de los clientes presenta fortalezas. Dicha información aporta ventajas a la organización debido a que en la medida en que se le dé respuesta a los clientes de manera oportuna, en esta medida se genera satisfacción en estos.

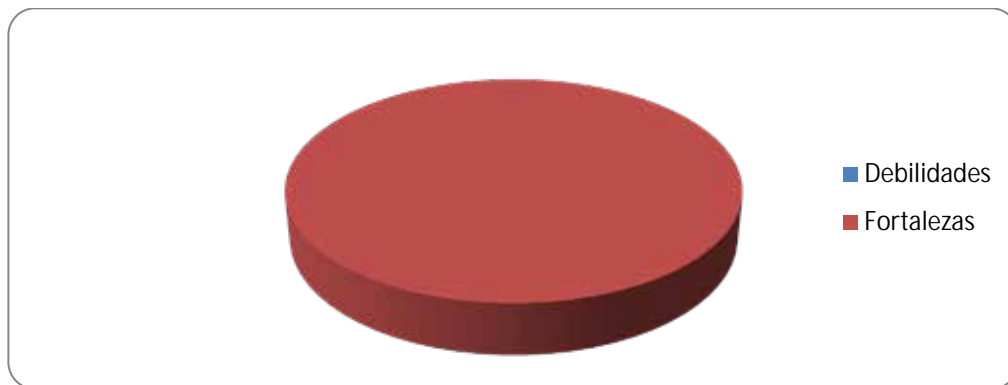
ITEM N° 12: El cumplimiento de los lapsos de entrega de la mercancía presenta:

CUADRO N° 15

ALTERNATIVAS	F	%
DEBILIDADES	0	0
FORTALEZAS	5	100
TOTAL	5	100

FUENTE: Cornivel y Herrera (2019).

GRÁFICO N° 12



FUENTE: Cornivel y Herrera (2019).

ANÁLISIS: mediante los datos obtenidos en este ítem se puede indicar que el 100% de los empleados manifestó que el cumplimiento en los lapsos de entrega de la mercancía presenta fortalezas. Esta información es importante por cuanto el hecho de ser responsables y puntuales en dichos lapsos indica que tanto los clientes como los proveedores atribuyen a la empresa alto nivel de credibilidad, facilitando de esta forma cualquier tipo de negociación.

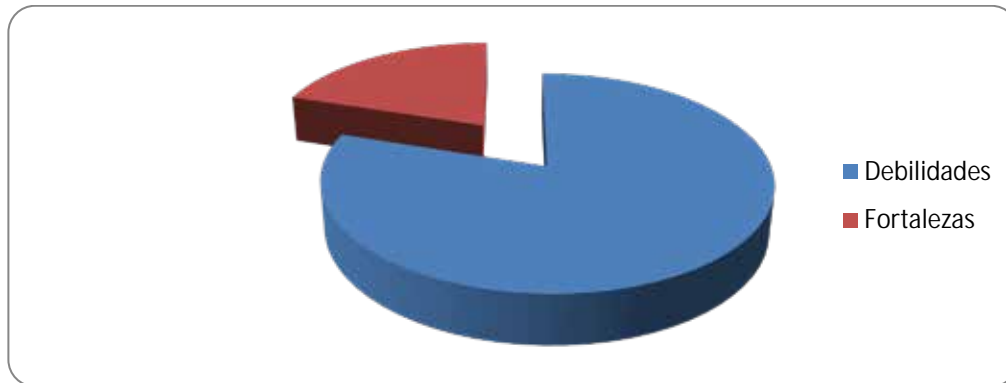
ITEM N° 13: la relación de la información entre el inventario teórico y el inventario físico presenta:

CUADRO N° 16

ALTERNATIVAS	F	%
DEBILIDADES	4	80
FORTALEZAS	1	20
TOTAL	5	100

FUENTE: Cornivel y Herrera (2019).

GRÁFICO N° 13



FUENTE: Cornivel y Herrera (2019).

ANÁLISIS: la información aquí obtenida permite determinar que el 80% de los empleados abordados para el estudio, respondieron que la relación de la información entre el inventario teórico y el inventario físico presenta debilidades, solo un 20% expreso que esta actividad se encuentra fortalecida. Como se puede observar, estos resultados son altamente desfavorables para la economía de la empresa debido a que como han venido recalando las investigadoras a través del desarrollo de este estudio, el inventario constituye uno de los activos más grandes con que cuentan las organizaciones, además de confirmarse en la base de estas (compra y venta de productos de productos farmacéuticos). En otras palabras, esta irregularidad presente entre reales puede conducir a que la empresa se vea seriamente afectada.

DIMENSIÓN. AUDITORIA OPERACIONAL.

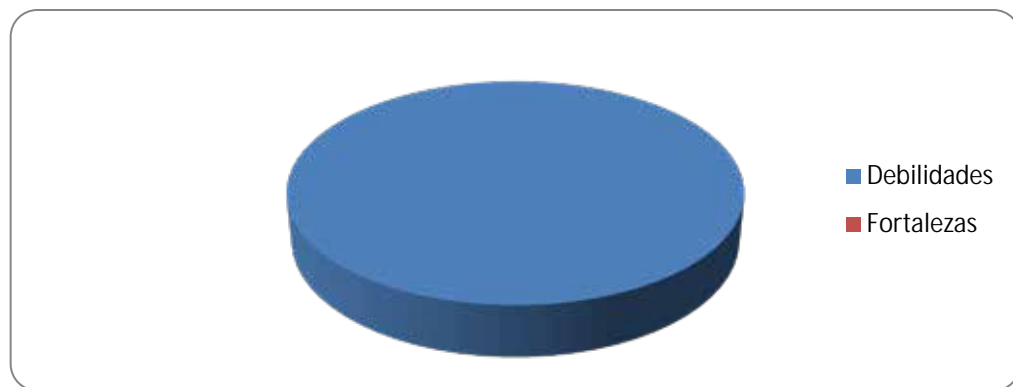
ITEM N° 14: Evaluación de la calidad y eficiencia de las operaciones en las diferentes áreas de la empresa presenta:

CUADRO N° 17

ALTERNATIVAS	F	%
DEBILIDADES	5	100
FORTALEZAS	0	0
TOTAL	5	100

FUENTE: Cornivel y Herrera (2019).

GRÁFICO N° 14



FUENTE: Cornivel y Herrera (2019).

ANÁLISIS: a través de la información que se desprende del análisis de este ítem se puede inferir que el 100% de los encuestados dijo que la evaluación de la calidad y eficiencia de las operaciones en el área de inventario presenta debilidades. Estos datos evidenciaron que la empresa abordada para el estudio carece de controles adecuados que permitan realizar las actividades con eficiencia, logrando la eficiencia y optimización de estas, a fin de que se generen reducciones en los costos y una alta productividad.

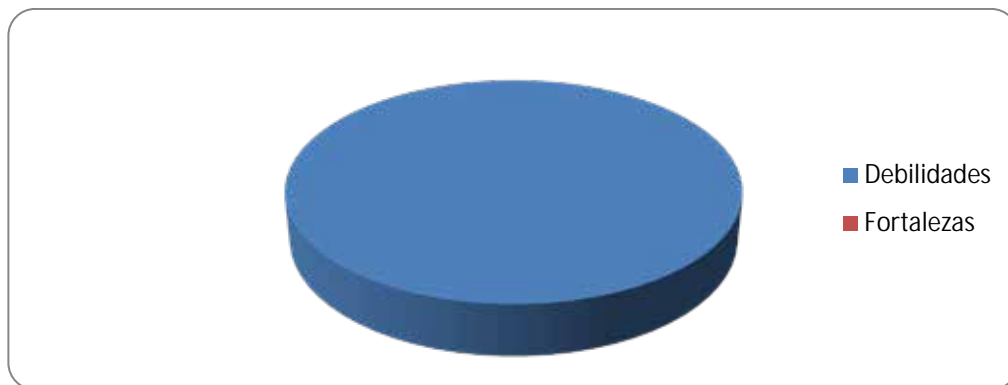
ITEM N° 15: Los procedimientos y controles operativos para detectar fallos en el área de inventario presenta:

CUADRO N° 18

ALTERNATIVAS	F	%
DEBILIDADES	5	100
FORTALEZAS	0	0
TOTAL	5	100

FUENTE: Cornivel y Herrera (2019).

GRÁFICO N° 15



FUENTE: Cornivel y Herrera (2019).

ANÁLISIS: los resultados obtenidos permiten determinar que el 100% de los empleados manifestaron que los procedimientos y controles operativos para detectar fallas en el área de inventario presentan debilidades. Esta información refleja que las actividades de inventario de la empresa JB del Valle C.A. no cuenta con procedimientos y controles que revisen , evalúen dichas actividades con el fin de revelar defectos con la finalidad de indicar posibles mejoras. Todos los datos infieren la necesidad de una auditoria operacional.

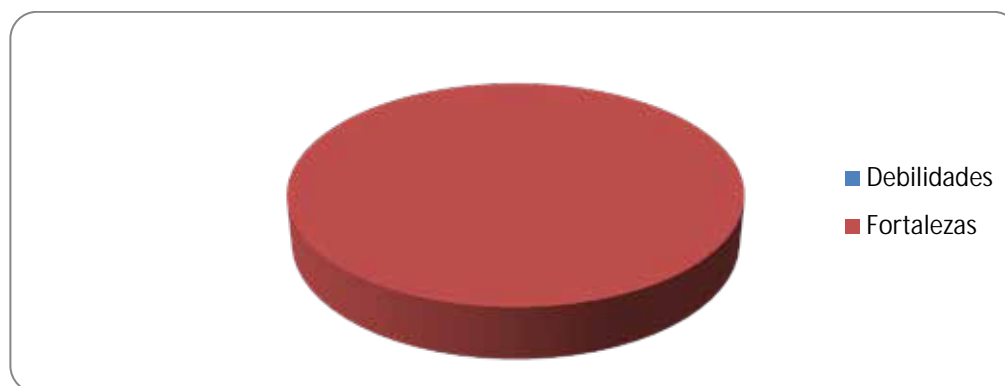
ITEM N° 16: Según su opinión la disposición del personal a los cambios, a recibir asistencia y orientación mediante una auditoria operativa presenta:

CUADRO N° 19

ALTERNATIVAS	F	%
DEBILIDADES	0	0
FORTALEZAS	5	100
TOTAL	5	100

FUENTE: Cornivel y Herrera (2019).

GRÁFICO N° 16



FUENTE: Cornivel y Herrera (2019).

ANÁLISIS: en los datos encontrados en el ítem n°16 se puede apreciar que el 100% de los empleados opinó que la disposición al cambio se encuentra fortalecida, es decir, están altamente dispuestos a cooperar en la implementación de un Plan de Auditoría Operacional con el propósito de reconocer las fallas y corregirlas, e introducir mejoras en la eficiencia y eficacia de las operaciones en el área de inventario.

MATRIZ DOFA

	OPORTUNIDADES	AMENAZAS Desmotivación por falta de objetivos, misión y visión,.
--	----------------------	--

<p style="text-align: center;">DOFA</p>	<p>Mejoras en la gestión administrativa. La empresa se puede convertir en una organización con alto nivel de productividad y competitividad. Incremento de ventas y reducción de costos.</p>	<p>Estancamiento e involución. La empresa se puede volver inoperativa debido al desorden provocado por la falta de una estructura empresarial y las políticas y normativas necesarias. Llevar a la empresa a la quiebra.</p>
<p>FORTALEZAS Recurso humano comprometido al cambio. Existencia de tecnologías de la información y comunicación. Cumplimiento de la demanda de los clientes la mayoría de las veces.</p>	<p>ESTRETEGIAS(FO) Diseñar el Plan de Auditoria Operacional para el mejoramiento de las actividades de inventario de la empresa JB del Valle C.A.</p>	<p>ESTRATEGIAS(FA) Diseñar el Plan de Auditoria Operacional para el mejoramiento de las actividades de inventario de la empresa JB del Valle C.A.</p>
<p>DEBILIDADES Falta de claridad en la Visión, Misión y Objetivos. Ausencia de Normas y Procedimientos. Inexistencia de una estructura organizacional. Ausencia de supervisión y control interno. Falta de adiestramiento y capacitación. Inconsistencia entre el inventario teórico y físico.</p>	<p>ESTRATEGIAS(DO) Diseñar el Plan de Auditoria Operacional para el mejoramiento de las actividades de inventario de la empresa JB del Valle C.A.</p>	<p>ESTRATEGIAS(DA) Diseñar el Plan de Auditoria Operacional para el mejoramiento de las actividades de inventario de la empresa JB del Valle C.A.</p>

FUENTE: Cornivel y Herrera (2019).

En vista de los resultados resumidos en la Matriz descrita, se evidencia de una manera clara y precisa la situación actual con respecto a las actividades asociadas con el inventario que se lleva a cabo en la empresa JB del Valle C.A., las cuales se han venido enfatizando desde los inicios del estudio, presentan irregularidades producto de las debilidades encontradas en la misma, y que abarca unas inadecuadas practicas por parte de la administración y del modo de generación del proceso pasando por la ausencia de Normas y Procedimientos que regulan el mismo, así como la de mayor peso la cual se refleja en una fatal ausencia de métodos de supervisión y controles internos que permitan retroalimentar las actividades. Desde esta óptica se desprende la urgente necesidad que tiene dicha empresa de realizar un Plan de Auditoria Operativa.

CAPITULO V

LA PROPUESTA

Diseño de un Plan de Auditoria Operacional dirigido al mejoramiento de las actividades de inventario de la empresa JB del Valle C.A.

5.1 Presentación de la Propuesta

La presente propuesta se origina a partir de los resultados obtenidos mediante la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de información, los cuales arrojaron un diagnostico que reflejo una serie de carencias y debilidades presentes en las actividades asociadas con el inventario que se lleva actualmente en la empresa JB del Valle C.A. En virtud de los defectos revelados, surge la necesidad de aplicar un Plan de Auditoria Operativa con el propósito de brindar a la gerencia de la organización seleccionada para el estudio y a sus trabajadores un conjunto de actividades destinadas a evaluar y mejorar la eficacia y eficiencia, en este caso, del área de inventario.

Dicha propuesta se elaboró en función del establecimiento de objetivos tanto generales como específicos, los cuales determinaron las acciones a tomar en cuenta para ofrecer orientación y sugerencias, asistencia a fin de resolver los problemas que pudieran estar ocasionando situaciones desfavorables para el área en particular y para la empresa como tal ya que está en juego la productividad y competitividad, así como la condición de los costos, lo que de alguna manera pudiera afectar la economía de la misma.

Dentro de este contexto, importa resaltar los criterios de la mayoría de los expertos donde señalan que la Auditoria Operativa no se centra en un solo departamento ya que cada departamento o área funcional de la empresa desempeña un papel en el proceso operacional global y están interconectadas. Por tal razón, la propuesta incorpora en primer lugar la asistencia al cuerpo directivo, debido a que se diagnosticaron enormes fallas atribuidos a una operatividad inapropiada por parte de la gerencia.

5.2 Objetivos de la Propuesta

5.2.1 Objetivo general:

Elaborar un Plan de Auditoria Operativa a la empresa JB del Valle C.A. ubicada en el municipio Montalbán del Estado Carabobo para introducir mejoras en las actividades asociadas con el inventario.

5.2.2 Objetivos Específicos:

Describir las actividades de inicio requeridas para realizar la Auditoria Operacional en la empresa JB del Valle C.A.

Establecer pasos para llevar a cabo la Auditoria Operacional en el área de inventario de la empresa JB del Valle C.A.

Identificar los elementos que conforman el proceso de ejecución de la Auditoria Operacional dirigido a analizar las actividades asociadas con el inventario en la empresa JB del Valle C.A.

Definir los componentes que estructuran el informe de una Auditoria Operacional dirigida al área de inventario de la empresa JB del Valle C.A.

5.3 Desarrollo del Plan Operativo



Plan de Auditoria Operativa dirigida al mejoramiento de las actividades de Inventario de la empresa JB del Valle C.A.

Objetivo Específico: 1. Describir las actividades de inicio requeridas para realizar la Auditoria Operacional en la empresa JB del Valle C.A.

Descripción de Actividades

Actividad 1. Recopilación y Presentación de la Información. Antes de realizar la Auditoria Operacional se deben establecer una serie de actividades denominados de inicio. Entre ellos: establecer el primer contacto con el auditado, explicar el proceso de auditoría y evaluar las necesidades y expectativas de los indicios sobre la base de la recopilación de información básica sobre la empresa.

Actividad 2. Preparación del Plan de Auditoria: los aspectos principales de este plan, se derivan de la elaboración de términos de referencia, más aun si se trata de una primera auditoria operacional a efectuarse en la empresa. Estos términos tienen como finalidad que todos los miembros del área de inventario comprendan e internalicen los objetivos, alcance y metodología del proceso de auditoría para que puedan prestar todo el apoyo necesario en función de contribuir el éxito de la auditoria. Para ello, se debe organizar una reunión para verificar la información recopilada a fin de determinar las causas y riesgos potenciales, los puntos álgidos, revisión de documentos, establecer acciones y procedimientos e identificar los recursos, preparación del plan de auditoría y sobretodo confirmar que todas las partes estén de acuerdo con el plan propuesto.

Actividad 3. Nombramiento del equipo de auditoría. La designación del equipo profesional que llevara a cabo la auditoria operacional es un proceso al que se le debe dar un alto grado de relevancia, por cuanto de la calidad y preparación de sus miembros depende el logro de los objetivos y la oportunidad de alcanzarlos. Es por esta razón que, la Auditoria Operativa debe ser ejecutada por un grupo multidisciplinario donde cada profesional se debe incorporar en la medida en que se necesiten sus conocimientos (entre ellos debe estar presente desde inicio si es posible, un especialista en el área de inventario, un administrador). Dicho equipo debe reunirse para intercambiar información, evaluar el proceso y reasignar el trabajo de ser necesario, así como revisar fuentes de información, auditando las evidencias y evaluándolas según los criterios de auditoría que considere el grupo de expertos.

Elaborado por :
Cornivel y Herrera (2019).

Revisado por:



Plan de Auditoria Operativa dirigida al mejoramiento de las actividades de Inventario de la empresa JB del Valle C.A.

Objetivo Específico: 2. Establecer pasos para llevar a cabo la Auditoria Operacional en el área de inventario de la empresa JB del Valle C.A.

Descripción de Actividades

El planeamiento o planificación, es un proceso mediante el cual se toma decisiones sobre los objetivos y metas que se debe alcanzar en una determinada actividad y en un determinado tiempo, pero de manera progresiva. Es así como, el planeamiento como etapa primaria del proceso de auditoría fue establecido para prever los procedimientos que se aplicarán a fin de obtener conclusiones válidas y objetivas que sirvan de soporte a la opinión que se vierta sobre el área de inventario de la entidad JB del Valle C.A. el cual va a estar bajo examen. Importa resaltar que, el tiempo que será utilizado en el trabajo de auditoría en esta empresa va a ser difícil de calcular ya que es la primera que se va a ejecutar en la misma y no se cuenta con antecedentes, por lo cual hay que realizar o elaborar un marco referencial específicamente en el área de inventario. Entre las funciones que conforman este marco de referencia se pueden nombrar las siguientes:

1. Incorporar los objetivos formulados como resultado de esta primera fase, la estructura organizacional, normas y procedimientos de las actividades asociadas con el inventario, alineado con la misión, visión y objetivos organizacionales de la empresa, así como las estrategias llevadas a cabo para lograr que se cumplan.
2. Determinar las actividades y funciones principales que incorporan la operación y definir los recursos materiales y humanos requeridos para el cumplimiento de las metas.
3. Velar por una adecuada distribución, organización, localización, movimiento de mercancía y por un mejor empleo del espacio donde se encuentra almacenada la mercancía, en este caso productos farmacéuticos.
4. Elaborar la documentación apropiada para controlar los movimientos de existencia y definir el flujo de las mismas, de tal forma que permita el procesamiento correcto y oportuno de datos, evitando así las inconsistencias e irregularidades entre la relación del inventario teórico y el inventario físico.
5. Establecer la frecuencia de presentación de los informes de gestión necesarios que permitan facilitar una comunicación efectiva entre los diferentes niveles de la empresa.
6. Concertar actividades con áreas relacionadas con la gestión de inventario, tales como compras, ventas, control de calidad, finanzas, con el propósito de mantener una supervisión y vigilancia permanente del proceso con miras a reducir los costos y aumentar la productividad y competitividad.

Elaborado por :
Cornivel y Herrera (2019).

Revisado por :



Plan de Auditoria Operativa dirigida al mejoramiento de las actividades de Inventario de la empresa JB del Valle C.A.

Objetivo Específico: 3. Identificar los elementos que conforman el proceso de ejecución de la Auditoria Operacional dirigido a analizar las actividades asociadas con el inventario en la empresa JB del Valle C.A.

Descripción de Actividades

Para examinar las actividades asociadas con el inventario no existe aún una metodología que aplique un auditor operativo en la realización de su labor; este utilizara su criterio de acuerdo a su experiencia como auditor. No obstante, los elementos básicos que conforman el proceso de ejecución de auditoría operacional en esta área o en cualquier otra son: familiarización, verificación, evaluaciones y recomendaciones, informe de resultados. A continuación se detalla cada uno de los elementos mencionados.

Familiarización: Para empezar, los auditores deben conocer cuáles son los objetivos de la actividad, cómo van a lograrse y cómo se determinarán los resultados. Para ello, inicialmente los auditores examinan la estructura organizativa, la ubicación de las unidades de la empresa, su relación con las demás y la asignación de funciones y responsabilidades. Posteriormente, plasman las actividades significativas en diagramas de flujo o hacen un seguimiento de los documentos seleccionados a través de los puntos clave de control. Después revisan las políticas y procedimientos que regulan la unidad o función examinada. Los procedimientos escritos, bien entendidos por los empleados y razonablemente calculados para realizar los planes de la empresa y alcanzar sus objetivos, indican una actividad bien controlada. Donde los procedimientos no están escritos, los auditores deben determinar, basándose en entrevistas con la dirección, qué es lo que se espera de su personal y cómo se realizan las actividades asignadas.

Posteriormente, revisan los registros generados o afectados por la actividad de la que se ocupan, ya que deben conocer la función específica de los mismos, por qué son necesarios y si están duplicados. Finalmente preguntará qué hace la dirección para evaluar el trabajo efectuado (qué clase de informes recibe de su personal y cuáles somete a los niveles más altos de la gerencia). El proceso de familiarización se realiza durante la totalidad de la auditoría. Es necesario al iniciarla una familiarización suficiente para preparar el programa. Atendiendo a la información contenida en el siguiente cuadro.

Fuente: Cornivel y Herrera (2019).

Elaborado por:
Cornivel y Herrera (2019).

Revisado por :



Plan de Auditoria Operativa dirigida al mejoramiento de las actividades de Inventario de la empresa JB del Valle C.A.

Objetivo Específico: 3. Identificar los elementos que conforman el proceso de ejecución de la Auditoria Operacional dirigido a analizar las actividades asociadas con el inventario en la empresa JB del Valle C.A.

Descripción de Actividades

Aspectos a considerar para recopilar información

Aspecto	Descripción
Antecedentes de la organización	Por qué y para qué se creó la empresa. Cambios en los objetivos iniciales. Informes financieros y técnicos recientes.
Marco Legal	Disposición legal de creación, estatutos, reglamentos, pacto o convenio laboral, leyes, decretos y demás normas de carácter legal externo que tengan incidencia directa en el desarrollo de las operaciones de la empresa.
Actividades específicas de la administración de inventarios	<p>La ubicación y características de las instalaciones de la empresa.</p> <p>Objetivos, políticas, sistemas y procedimientos.</p> <p>Estructura organizacional de las áreas o departamentos correlacionados, directa o indirectamente, con la administración de inventarios.</p> <p>Características de los artículos de la empresa y del mercado farmacéutico.</p> <p>Importancia de los inventarios en relación a la situación financiera de la empresa y del costo de ventas en relación a los resultados de operación de la misma.</p>

Fuente: Cornivel y Herrera (2019).

Elaborado por: Cornivel y Herrera (2019).	Revisado por :
---	-----------------------

	<p>Plan de Auditoria Operativa dirigida al mejoramiento de las actividades de Inventario de la empresa JB del Valle C.A.</p>
<p>Objetivo Específico: 3. Identificar los elementos que conforman el proceso de ejecución de la Auditoria Operacional dirigido a analizar las actividades asociadas con el inventario en la empresa JB del Valle C.A.</p>	
<p style="text-align: center;">Descripción de Actividades</p>	
<p>Verificación: la verificación está dirigida a examinar con detalle, una muestra selecta de transacciones, escogida preferiblemente mediante muestreo estadístico. El tamaño de ésta dependerá del criterio de los auditores basado en el grado de confianza que sea necesario para que represente razonablemente la población desde la cual se seleccionó. Al realizar la verificación, el análisis girara en torno a tres puntos importantes, entre ellos: calidad, período correcto y costo. Para ello se requiere hacer una revisión exhaustiva de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si la estructura organizativa y la asignación de funciones cumplen los planes de control de la dirección del departamento. 2. Confirmar si se llevan a la práctica los procedimientos establecidos por la dirección. 3. Se realizan las verificaciones internas establecidas. 4. Corroborar Si los procedimientos prescritos y otros controles son efectivos para la coordinación del trabajo con el realizado en los otros departamentos. 5. Constatar si los registros operativos y los informes son completos, oportunos, fiables y significativos. 6. Comprobar si Las normas de ejecución proporcionan bases efectivas para la evaluación de los resultados operativos. <p>Cabe resaltar que ,una vez establecido el grado en el que las transacciones son correctas y se manejan rápida y económicamente se habrá cumplido con esta etapa y se pasa a la siguiente.</p>	
<p>Elaborado por: Cornivel y Herrera (2019).</p>	<p>Revisado por:</p>



Plan de Auditoria Operativa dirigida al mejoramiento de las actividades de Inventario de la empresa JB del Valle C.A.

Objetivo Especifico: 3. Identificar los elementos que conforman el proceso de ejecución de la Auditoria Operacional dirigido a analizar las actividades asociadas con el inventario en la empresa JB del Valle C.A.

Descripción de Actividades

Conclusiones y recomendaciones sobre los Hallazgos de la Auditoría Operacional: Una vez que el auditor operacional haya desarrollado las observaciones derivadas del análisis a través de un hallazgo, estará en condiciones de concluir sobre el mismo y proceder formular la recomendación o recomendaciones, a fin de que el auditado erradique las causas de las desviaciones detectadas en un periodo determinado. La conclusión constituye un juicio crítico que surge del análisis global de los hallazgos detectados en la auditoría. Es la síntesis redactada con objetividad e impacto de las características del hallazgo (condición, criterio, efecto y causa). Dicha síntesis no debe exceder de dos frases presentando la gravedad del problema.

Constancia de las evidencias de la evaluación de los Hallazgos de la Auditoría Operacional en papeles de trabajo: la esencia de la ejecución es la evaluación de los mecanismos de control interno implementados en la organización para determinar su eficacia y efectivo cumplimiento. Le corresponde al auditor operacional dejar constancia de las evidencias relevantes y suficientes de esta evaluación en papeles de trabajo, en concordancia con las normas de auditoría pertinentes que le permiten tener certeza razonable de que los hechos revelados se encuentran satisfactoriamente comprobados, que las evidencias son válidas y confiables y que existe relación entre estas y los hechos que se pretenden demostrar.

Informe de la auditoría operacional: Al término de la auditoría operacional el auditor debe presentar los resultados obtenidos a través de un informe preliminar redactado de forma lógica, objetiva, imparcial y constructiva, poniendo de manifiesto las observaciones y hallazgos detectados. El informe debe ser firmado por el nivel directivo o gerencial competente para comunicar los resultados, a fin de que este verifique las observaciones y hallazgos de la auditoría y formule los alegatos que estime pertinentes de ser el caso. Estos alegatos deberán ser valorados a fin de elaborar el informe definitivo el cual deberá contener las observaciones y/o hallazgos, las conclusiones y recomendaciones. A continuación, en el cuadro de la página siguiente

se mencionan algunos ejemplos de aspectos que pueden informarse como resultado de la auditoría operacional de inventarios:

Elaborado por:
Cornivel y Herrera (2019).

Revisado por:



Plan de Auditoria Operativa dirigida al mejoramiento de las actividades de Inventario de la empresa JB del Valle C.A.

Objetivo Específico: 3. Identificar los elementos que conforman el proceso de ejecución de la Auditoria Operacional dirigido a analizar las actividades asociadas con el inventario en la empresa JB del Valle C.A.

Descripción de Actividades


Aspectos que pueden informarse como resultado de la auditoría operacional

Área de inventarios	Descripción
Estructura	Fallas en la estructura del área de inventarios.
Informe de Gestión	Inexistencia de informes relacionados con las actividades asociadas al área de inventarios
Control Interno	Debilidades en el control físico y/o contable. Falta de capacitación al personal que participa en la área de inventarios. Ausencia de revisiones físicas, periódicas en el almacén contra las existencias de inventario automatizado y/o manual
Estrategias	Falta de estrategias de mejoramiento continuo para optimizar el área de inventarios
Niveles de Inventarios	Niveles de inventarios óptimo, alto costo en la administración de los mismos. Falta de revisión de los insumos del almacén a fin de identificar los insumos próximos a caducar
Costos	Falta de mecanismos de seguimiento y monitoreo de los costos relacionados con ordenar, reponer y mantener el inventario
Almacenamiento	Inadecuadas medidas de seguridad, aseguramiento y fianzas
Estandarización	Escasez de manuales de operación

Fuente: Cornivel y Herrera (2019).

Elaborado por:
Cornivel y Herrera (2019).

Revisado por:

	<p>Plan de Auditoria Operativa dirigida al mejoramiento de las actividades de Inventario de la empresa JB del Valle C.A.</p>
<p>Objetivo Específico: 4. Definir los componentes que estructuran el informe de una Auditoria Operacional dirigida al área de inventario de la empresa JB del Valle C.A.</p>	
<p style="text-align: center;">Descripción de Actividades</p>	
<p>Como se ha indicado, el informe es el producto final del trabajo realizado y frecuentemente lo único que conocen los directivos de la empresa de la labor de auditoría, por tal razón, este debe ser útil y orientado hacia la adopción de medidas correctivas. Siempre que sea posible debe cuantificarse. Cuando se hace el informe de una auditoría operacional con enfoque a la auditoría interna, se debe observar la siguiente estructura:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) Título del informe: el título del informe debe incluir la fecha de la auditoría, que suele ser el último día de trabajo de campo ejecutado por el contador o grupo de contadores. Además debe especificar el destinatario del informe, que consiste en el directorio, consejo de administración o grupo de accionistas de la empresa u organización. El destinatario en todo caso es siempre el grupo o individuo de poder dentro de la empresa que ha contratado la realización de la auditoría. b) Introducción: el informe debe incluir un párrafo introductorio en el que se detalla la auditoría realizada, se identifican los documentos financieros utilizados para hacerla y se advierte que el equipo administrador de la compañía es el responsable de la precisión de los estados contables usados para levantar la evaluación. Además, determina el plazo de tiempo cubierto por la auditoría. c) Alcance: en este párrafo se establece que la auditoría se llevó a cabo conforme a las normas y métodos dispuestos por los estándares de auditoría generalmente aceptados y que fue diseñada para brindar una garantía de que lo detallado en los estados contables es preciso. Además, se indican los métodos de evaluación utilizados por los auditores a fin de verificar y probar los métodos de contabilidad empleados por la compañía. d) Resumen: Esta sección incluye un resumen de la información recolectada durante la auditoría. El contenido de este resumen está determinado por lo que el auditor considera de importancia para los niveles ejecutivos de la compañía. Este segmento del informe de auditoría es distinto del que sigue a continuación, pues solo se limita a expresar los resultados de manera concisa y corta y no a expresar una gran cantidad de detalles y opiniones. e) Opinión: En este segmento del informe se expresa la consideración que hacen los auditores sobre la situación financiera de la empresa en base al trabajo de campo realizado, así como también se explican y justifican los métodos y procedimientos aplicados para llegar a esa conclusión. Por lo tanto, se trata del espacio del informe donde el auditor puede expresar su punto de vista y evaluación sobre la salud financiera de la organización, pero también es el espacio para que el auditor manifieste su conformidad o inconformidad con los principios de contabilidad usados por esta. Este segmento del informe de auditoría sirve por lo tanto para expresar si las cuentas anuales expresan o no de manera fiel la situación financiera 	

de la empresa, su patrimonio, el estado de pérdidas y ganancias informado y el manejo de los recursos obtenidos y aplicados durante el ejercicio evaluado.

Elaborado por:
Cornivel y Herrera (2019).

Revisado por:



Plan de Auditoria Operativa dirigida al mejoramiento de las actividades de Inventario de la empresa JB del Valle C.A.

Objetivo Específico: 4. Definir los componentes que estructuran el informe de una Auditoria Operacional dirigida al área de inventario de la empresa JB del Valle C.A.

Descripción de Actividades

- f) **Nombre del Auditor:** El auditor deberá identificarse como el autor de la auditoría detallando su nombre al final del informe. Si éste trabaja para una compañía en particular, deberá incluir su nombre o el nombre del contador público para el cual trabaja.
- g) **Firma del Auditor:** El auditor será responsable por los resultados de su auditoría hasta la fecha detallada en el título del informe. A tal fin, deberá refrendar su firma como señal de que asume esta responsabilidad.

Elaborado por:
Cornivel y Herrera (2019).

Revisado por:

CONCLUSIONES

El análisis e interpretación de los resultados obtenidos a través de la aplicación de las diferentes técnicas e instrumentos por medio de los cuales se recopiló la información de interés para el desarrollo del estudio y de los objetivos previamente establecidos, permitieron elaborar el siguiente cuerpo de conclusiones:

En los actuales momentos se diagnosticó en la empresa JB del Valle C.A. una situación irregular asociada con las actividades de inventario. Dentro de este escenario se detectaron diferencias a nivel de la administración de dicha organización entre los cuales es posible mencionar: ausencia de una Misión, Visión y Objetivos Organizacionales bien consolidados, inexistencia de Normas y Procedimientos que regulen todo el proceso, así como la falta de una estructura organizativa clara y precisa que refleje una descripción de cada uno de los cargos.

Desde la óptica de las investigadoras basada en los resultados detectados, se evidenció falta de solidez de la empresa por cuanto sus bases se encuentran debilitadas, por tanto, todas las actividades, tareas o funciones desempeñados en las diferentes áreas operativas existentes en la empresa entre ellas la referidas al inventario se encuentran como se corrobora más adelante, seriamente afectadas, lo que incide de manera negativa en el cumplimiento eficiente, efectivo y económico de los objetivos empresariales, lo que conduce a pausar en la necesidad de orientación que muy bien

se puede alcanzar mediante la aplicación de un Plan de Auditoria Operativa que ayude a la comprobación de la confiabilidad de datos y cifras a partir de los cuales se ha de preparar el análisis y extraer conclusiones que contribuyan a continuar con las actividades.

Se determinó asimismo, las debilidades y fortalezas existentes en las diferentes áreas operativas, particularmente en las que tienen que ver con las actividades asociadas al inventario por medio de la aplicación de un cuestionario y seguida de una Matriz DOFA, herramienta que fue empleada por las investigadoras para visualizar de una forma global la situación actual de la empresa y a través de la cual se descubrieron con exactitud las debilidades, fortalezas, oportunidades y amenazas.

Cabe destacar, que aun cuando la empresa JB del Valle posee actividades realmente fortalecidas tales como el recurso humano dispuesto a introducir cambios, existencia de una tecnología de la información actualizada y adecuada distribución de los productos farmacéuticos, no es menos cierto que también presenta debilidades marcadas en cuanto a la ausencia de supervisión y control permanente, inexistencia de programas dirigidos a la capacitación del personal, sobre todo en lo que respecta a las actividades asociadas con el inventario.

Sobre la base de las consideraciones anteriores se evidencia la necesidad de producir cambios por medio de la intervención de una Auditoria Operativa que genere transformaciones en los sistemas que signifiquen una mutación de los métodos ineficientes a los eficientes, de las practicas que demuestren derroche a las que induzcan reducción de costos y en general optimizar los recursos y esfuerzos empleados para el logro de las metas preestablecidas , lo cual es perfectamente viable a través de la aplicación de un Plan de Auditoria Operativa como el que se propone más adelante.

Importa destacar que los hallazgos encontrados permitieron elaborar una diagnosis, la cual fue respaldada tanto por la Lista de Verificación como por un Cuestionario y la Matriz DOFA. La información revelo la urgente necesidad de la aplicación de un Plan de Auditoria Operativa dirigido a las actividades de inventario a fin de mejorar su manejo, esto condujo a las investigadoras a diseñar la presente propuesta.

RECOMENDACIONES

Con base al cuerpo de conclusiones elaborado se hacen las siguientes recomendaciones:

Aplicar a la brevedad el Plan de Auditoria Operativa propuesto en este estudio para dar respuesta a la situación descrita en el diagnostico con el propósito de introducir cambios favorables en las actividades asociadas al inventario.

Se sugiere a la administración de la empresa JB del Valle C.A. capacitar y actualizar permanentemente a los trabajadores en lo que se respecta al manejo del área de inventario.

Exigir a la administración la elaboración de informes trimestrales con la finalidad de verificar y comprobar cifras e informaciones.

Informar de forma precisa a cada uno de los miembros de la empresa para que comprendan que los inventarios de una organización representan el activo más importante para la mayoría de las organizaciones, para la empresa JB del Valle es fundamental, por lo cual surge la intención de realizar este estudio.

Para la aplicación de la auditoria operacional, es recomendable contar con un plan de trabajo flexible que pueda adaptarse y modificarse ante cualquier imprevisto, contar con técnicas y procedimientos de auditoria previamente definidos y sistemáticamente diseñados que sean capaces de prever soluciones a contingencias no consideradas.

Depende de la importancia o gravedad del asunto tratado, se sugiere que los hallazgos de auditoria operacional sean comunicados en el transcurso del trabajo(al momento de detectarlos), para tomar oportunamente las medidas correctivas correspondientes.

A la empresa JB del Valle C.A. aplicar este tipo de trabajo constantemente en diferentes áreas operativas ya que con ello se fortalecerá e implementara donde no

existan, eficientes controles internos que minimicen el riesgo de hurtos, fraudes, desfalcos y daños de cuantificar al patrimonio de la empresa.

REFERENCIAS

- Álvarez, Juan Manuel. (2001). **Sistema de Costes y Control. La empresa: Dirección y Administración.** 2da Edición. Plaza & Janes Editores, S.A. España.
- Arias, Fidas Gerardo. (2012). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica.** 5ta Edición. Editorial Episteme. Caracas. Venezuela.
- Aylas, Jimena y otros. (2017). **El Control Interno del Sistema de Inventarios de Productos Terminados en la Determinación del Costo de Inventarios de la Empresa Industrial de Impresión DETAMA S.A.C., en el Distrito de Cercado de Lima – 2012.** Universidad de Ciencias y Humanidades. Trabajo de grado no publicado. Lima. Perú.
- Bernal, Miguel Ángel. (2009). **Finalidad de la Auditoría Operativa.** Actualidad Empresarial, N° 183 – Segunda Quincena de Mayo 2009.
- Bossi, Rubén Mario. (1973). **Auditoría Operativa.** Universidad de Buenos Aires. Facultad de Ciencias Económicas. Buenos Aires. Argentina.
- Cejas, Magda y Chirinos, Nilda. (2014). **La Gestión de Recursos Humanos. Un Enfoque Estratégico.** 1era Edición. Editorial Dirección de Medios y Publicaciones de la Universidad de Carabobo. Valencia. Venezuela.
- Contraloría General de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial N° 39240 del 12/08/09. **Auditoría.**
- Catacora, Fernando. (1997). **Sistemas y Procedimientos Contables.** Editorial McGraw-Hill. Caracas. Venezuela.
- Graterol, Lisset. (2015). **Control Interno en el Manejo de Inventario de Medicamentos en la Clínica Corazón de Jesús.** Trabajo de grado no publicado. Cabimas. Venezuela.

- Nadel, Leonard. (1967). 4ta Edición. Prentice Hall, Inc. Englewood Cliffs. New Jersey.
- Ortiz, Tainy Marion. (2017). **Lineamientos de Control Interno de Inventario Bajo las NIIF para PYMES Pertenecientes al Sector Farmacéutico del Estado Aragua.** Universidad de Carabobo. Trabajo de grado no publicado. La Morita. Venezuela.
- Pérez, Alexis. (2006). **Metodología Aplicada.** Editorial McGraw-Hill. Bogotá. Colombia.
- Rojas, Niño. (2007). Metodología de La Investigación. 1era Edición. Ediciones de la U. Bogotá. Colombia.
- Tamayo y Tamayo, Mario.. (2014). **El proceso de la investigación científica.** 4ta Edición Ediciones Limaza. México.
- Universidad pedagógica Experimental Libertador. (2014). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales.** Vicerrectorado de proyectos Especiales. Caracas. Venezuela.
- Valderrama, Antonio José (2018). **El Control Interno y su Influencia en la Gestión de Inventarios de las Micro y Pequeñas Empresas el Sector Comercio del Perú: Caso Empresa Multiservicios Don Gato SAC de Chimbote, 2015.** Universidad Católica los Ángeles de Chimbote. Trabajo de grado no publicado. Chimbote. Perú.
- Zambrano, Josely Yamileth y otros. (2015). **Plan de Auditoría Operacional para Optimizar la Gestión de Inventarios de la Empresa Venezolana Coberturas, C.A. Ubicada en la Ciudad de Mariara, Estado Carabobo.** Universidad de Carabobo. Trabajo de grado no publicado. Valencia. Carabobo.

ANEXOS

CUESTIONARIO

Instrucciones: lea cuidadosamente cada una de los enunciados que aquí se presentan y marque con una (X) la opción que más se ajuste a su criterio.

N°	Enunciados	Debilidades	Fortalezas
Dimensión: planificación.			
1	El establecimiento de la Misión, Visión y Objetivos organizacionales de la empresa presenta:		
Dimensión: organización.			
2	El establecimiento de las Normas y Procedimientos que regulan las funciones administrativas y operativas de la empresa presenta		
3	La estructura actual organizativa de la empresa presenta:		
4	La existencia de Recursos Humanos y Materiales con que cuenta la empresa presenta:		
5	Las tecnologías de la información y comunicación que posee la empresa presenta:		
6	La capacitación del recurso humano implementado por la empresa presenta:		
Dimensión: dirección.			
7	El manejo de la información gerencial para favorecer la toma de decisiones presenta:		
Dimensión: control.			
8	Considera que la supervisión aplicada por la gerencia en el área de inventario de la empresa presenta:		
Dimensión: manejo de inventario.			
9	La distribución de la mercancía en el área física del inventario presenta:		
10	El control de la mercancía aplicada en el área de inventario presenta:		
11	El cumplimiento de la demanda de los clientes presenta:		
12	El cumplimiento de los lapsos de entrega de la mercancía presenta:		
13	La relación de la información entre el inventario teórico y el inventario físico presenta:		
Dimensión: auditoria operacional.			
14	Evaluación de la calidad y eficiencia de las operaciones en las diferentes áreas de la empresa presenta:		
15	Los procedimientos y controles operativos para detectar fallos en el área de inventario presenta:		

16	Según su opinión la disposición del personal a los cambios, a recibir asistencia y orientación mediante una auditoria operativa presenta:		
----	---	--	--

