



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**LINEAMIENTOS PARA OPTIMIZAR EL
SISTEMA DE INVENTARIOS PARA LAS
ÁREAS DE EMERGENCIA, TRAUMA
SHOCK Y QUIRÓFANO EN LA
POLICLÍNICA LAS INDUSTRIAS, C.A.**

**Autor: John León
C.I.: 22.405.351**

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



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**LINEAMIENTOS PARA OPTIMIZAR EL SISTEMA DE INVENTARIOS
PARA LAS ÁREAS DE EMERGENCIA, TRAUMA SHOCK Y QUIRÓFANO
EN LA POLICLÍNICA LAS INDUSTRIAS, C.A.**

Proyecto de Trabajo de Grado para optar al Título de
Licenciado en Administración de Empresas

Autor: John León
C.I.: 22.405.351

Tutor: Licdo. Giorgio Giuffrida. (M.Sc.)

San Diego, Julio de 2017



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, **M.Sc. Giorgio Giuffrida M.** portador de la cédula de identidad N° 11.156.729, en mi carácter de tutor del **trabajo de grado** presentado por el ciudadana: **John Alexander León Martínez**, portador de la cédula de identidad N° 22.405.351, titulado: **“LINEAMIENTOS PARA OPTIMIZAR EL SISTEMA DE INVENTARIOS PARA LAS ÁREAS DE EMERGENCIA, TRAUMA SHOCK Y QUIRÓFANO EN LA POLICLÍNICA LAS INDUSTRIAS, C.A.”**, presentado como requisito parcial para optar al título de Licenciada en Administración de Empresas, 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 siete (7) días del mes de Julio del año dos mil diecisiete (2017).

M.Sc. Giorgio Giuffrida

C.I. 11.156.729

Índice General

RESUMEN INFORMATIVO	ii
INTRODUCCION.....	1
CAPITULO I	4
Planteamiento del Problema.....	4
Objetivos de la Investigación.....	6
Justificación de la Investigación	7
CAPITULO II.....	10
Antecedentes de la Investigación.....	10
Bases Teóricas	16
Definición De Términos Básicos	29
CAPÍTULO III.....	31
Tipo y Diseño de la Investigación.....	31
Fases Metodológicas	33
CAPITULO IV.....	40
Análisis y presentación de resultados	40
CAPITULO V	65
Presentación de propuesta.....	65
Objetivos de la Propuesta.....	66
Desarrollo de la propuesta	67
RECOMENDACIONES.....	84
REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA.....	86
PRESENTACIÓN.....	86
REFERENCIAS.....	91

Lista de Tablas

Accesos a inventarios.....	45
Autonomía del departamento.....	46
Toma de decisiones en caso de emergencia.....	47
Organización de los almacenes.....	48
Reglamento en los almacenes.....	49
Seguridad dentro de los almacenes.....	50
Mínimos y máximos de inventarios.....	51
Calidad dentro de los almacenes.....	52
Optima reposición.....	53
Sistemas computarizados.....	54
Sistemas computarizados óptimos.....	55
Identificación de los productos.....	56
Control interno de inventarios.....	57
Inspecciones periódicas de almacenes.....	58
Expansión para los espacios de almacenes.....	59
Disposición para ajustarse a una nueva estrategia.....	60

Lista de Gráficos

Lista de Cotejo.....	41
Lista de Cotejo.....	42
Accesos a inventarios.....	45
Autonomía del departamento.....	46
Toma de decisiones en caso de emergencia.....	47
Organización de los almacenes.....	48
Reglamento en los almacenes.....	49
Seguridad dentro de los almacenes.....	50
Mínimos y máximos de inventarios.....	51
Calidad dentro de los almacenes.....	52
Optima reposición.....	53
Sistemas computarizados.....	54
Sistemas computarizados óptimos.....	55
Identificación de los productos.....	56
Control interno de inventarios.....	57
Inspecciones periódicas de almacenes.....	58
Expansión para los espacios de almacenes.....	59
Disposición para ajustarse a una nueva estrategia.....	60



**REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**LINEAMIENTOS PARA OPTIMIZAR EL SISTEMA DE INVENTARIOS
PARA LAS ÁREAS DE EMERGENCIA, TRAUMA SHOCK Y QUIRÓFANO
EN LA POLICLÍNICA LAS INDUSTRIAS, C.A**

Fecha: Julio de 2017

Autor: John León
C.I. 22.405.351

Tutor: Licdo. Giorgio Giuffrida. (M.Sc)

RESUMEN INFORMATIVO

El presente trabajo de grado tiene como propósito proponer un plan estratégico basado en lineamientos para optimizar el sistema de inventarios para las áreas de emergencia, trauma shock y quirófano en la Policlínica Las Industrias, C.A ubicada en Flor Amarillo Estado Carabobo, con esta investigación se pretende construir una estructura sólida sobre el manejo adecuado de las actividades que se realiza en el departamentos de inventarios, en donde los lineamientos nos permitan mejorar el funcionamiento que actualmente tiene el departamento sin tener que comprometer directamente a los otros departamentos de la organización. En la Policlínica Las Industrias C.A. actualmente existe una concentración de responsabilidades que no son propias del departamento administrativo lo que genere de alguna manera una serie de retrasos permanentes en algunos procesos que involucran a los inventarios y sus procesos. Para la ejecución del estudio se determinó la población y muestras de ocho (8) personas que pertenecen a la fuerza laboral de la empresa. Para la obtención de la información se recurrió a la primera instancia técnica, la observación directa. Otro método de recopilación de datos fue la lista de cotejo junto a la realización de una encuesta. Posteriormente se trabajó con la Matriz DOFA la cual nos permitió ver las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la empresa con el entorno en el cual compete, para así tener a la mano los factores internos y externos para la canalización de la transformación de dicho departamento

Descriptor: Lineamientos, Procesos Administrativos, Inventario, Insumos.

INTRODUCCIÓN

El entorno cambiante de la economía mundial, ha generado en las organizaciones la necesidad de adaptarse a los efectos que esta ocasiona, por lo que requieren de mayor optimización en sus procesos para poder enfrentarse de manera competitiva al mercado en que se encuentran. La efectividad de sus procedimientos dependerá de las herramientas y técnicas que sean adoptadas para evaluar si estos están cumpliendo con los planes y metas establecidas.

En este sentido, los efectos de los avances tecnológicos, la globalización, nuevas normativas y leyes establecidas por los entes gubernamentales, así como las decisiones y medidas económicas aplicadas en los países influyen significativamente en las organizaciones y por ende en las decisiones administrativas y financieras que pueda asumir la gerencia.

En consecuencia, estos factores exigen a las empresas, un mayor nivel de adaptación y conocimiento en su ámbito competitivo, por lo que requiere administrar sus recursos de manera eficaz, aplicando estrategias que permitan la mejora de sus procesos, y así dirigirlos hacia la consecución de sus objetivos, metas y planes propuestos.

Es por ello, que la gerencia busca la efectividad de los sistemas administrativos, en pro del buen funcionamiento de un conjunto de políticas y normativas establecidas, utilizando de manera eficiente sus recursos a fin de alcanzar con éxitos los resultados en los planes previstos. De allí que se realice una adecuada planificación, coordinación, control y evaluación continua de los procesos, así como la verificación permanente de las operaciones que se desarrollan en todos los niveles organizacionales, por cuanto las actividades de control permiten identificar posibles

fallas en las normas y procedimientos y de esta manera poder aplicar a tiempo los correctivos necesarios para cumplir con los objetivos deseados.

Al respecto se puede señalar que, entre los departamentos existentes en una organización, el departamento de inventarios, representa una de las áreas que requieren especial atención como sus procesos administrativos. De allí que en las distintas áreas de los institutos privados prestadores de servicio de salud represente un contexto de particular interés para el desarrollo de este trabajo de grado; debido a que la mayoría de estos requieren de adecuados y concienzudos procedimientos y estructuras administrativa; así como de personal especializado e insumos necesarios en forma permanente en todas sus áreas para cumplir su funciones y responsabilidades en un marco óptimo de excelencia.

Entendiendo además que en los centros clínicos el uso de insumos tanto para el manejo clínico diagnóstico, terapéutico de los pacientes, así como todas y cada una de las funciones asistenciales en las áreas de mantenimiento, nutrición, mobiliario, departamentos tecnológicos y funciones administrativas, etc.; Requieren de: almacenamiento, uso y salida continua de material a ser adquirido, cuantificado, almacenado y distribuido de forma adecuado.

De acuerdo a lo antes expuesto, el presente trabajo de grado está orientado a dar solución a la problemática existente en la Policlínica Las Industrias C.A., la cual requiere mejorar sus lineamientos de inventario en las áreas específicas de emergencia, trauma shock y quirófano, en las cuales presentan este déficit, con la finalidad de hacer más efectiva la atención y función de la institución en estos servicios para una mayor calidad y eficiencia y que a su vez garantice el máximo beneficio tanto para el paciente atendido como de la institución prestataria del servicio.

Por consiguiente, el presente estudio se desarrollará basándose en la necesidad que presenta la Policlínica Las Industrias C.A., de establecer lineamientos para

mejorar los procesos de inventario en las áreas de emergencia, trauma shock y quirófano, con este fin se desarrollará la presente investigación enfocada bajo la modalidad de proyecto factible, con diseño de campo para la búsqueda de resultados y la obtención de los objetivos que ayudarían a mejorar el rendimiento de la policlínica. Con la investigación se pretende evaluar todos los esquemas teóricos, funcionales y prácticos, además de obtener por parte del personal sus opiniones, el cual va a permitir una fijación de los criterios bajos los cuales se formula la propuesta de este trabajo de grado. Este trabajo de grado cumpliendo con la metodología de rigor deberá constar de los siguientes capítulos:

Capítulo I: referente al problema, el cual permitirá aproximarnos a la realidad estudiada que originara la Formulación del Problema, para así desarrollar El Objetivo General y Objetivos Específicos enmarcada en la Justificación de la Investigación.

Capítulo II: consta de del Marco Teórico conformado por los Antecedentes y Bases Teóricas, los cuales sustentaran la investigación y una Definición de Términos relacionados con los contenidos expuestos

Capítulo III: Marco Metodológico, se establecen 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.

Capítulo IV, los Resultados obtenidos de la aplicación de las técnicas de recolección de información los cuales fueron tabulados, graficados y analizados requeridos para desarrollar el presente trabajo de grado.

Capítulo V: Contiene la Propuesta de diseñar una planificación estratégica de la Policlínica Las Industrias C.A.,

Finalmente, se establece las Conclusiones y Recomendaciones del autor, seguidamente las referencias bibliográficas que fundamentan la investigación.

CAPITULO I EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En estos tiempos donde lo permanente es el cambio, impera la necesidad de estar a la vanguardia de develar los conocimientos que permitan la sobrevivencia y el desarrollo y crecimiento de las organizaciones, para ser actores permanentes del mundo globalizado y competitivo.

Por lo tanto, debido a la complejidad del ambiente organizacional, los efectos de la globalización, los avances de la tecnología, la influencia de los fenómenos económicos, y las exigencias de los consumidores, es necesario mantener una visión hacia la mejora continua, ser más eficientes y eficaces en el manejo de los recursos, disminución de los costos, optimización de las operaciones, para lograr las metas y planes propuestos.

Dada la situación actual que se vive en América Latina, es necesario revisar las perspectivas, alcances y retos que se implementan en América Latina y particularmente Venezuela.

La economía Venezolana actualmente es caracterizada por un alto nivel de índice inflacionario el cual afecta de manera profunda el panorama de las empresas creando indecisiones a la hora de tomar medidas y decisiones, por lo que en determinadas se prefiere huir al tema. Sin embargo es necesario que los empresarios conozcan y sepan aplicar métodos de planeación que les permitan actuar y aprovechar oportunidades de crecimiento para su organización.

Es importante señalar también, que los miembros de la organización son los que realizan las actividades y operaciones para mantener la operatividad de la misma, para ello requiere de normas, procedimientos y políticas claras para el desempeño de sus funciones, aunado a ello, deben estar especificados las responsabilidades, y funciones al cargo que desempeñan.

Hoy en día cuando la tecnología es una herramienta fundamental para el desarrollo de controles e implementación de operaciones en distintas actividades en el ámbito mundial, el hombre necesita desarrollar el máximo nivel de sus operaciones; en donde cada empresa o compañía opta por implementar estándar de calidad y control que favorezca sus procesos y permita agilizar su rendimiento productivo al mínimo costo, es una gran necesidad que las empresas de Venezuela adquieran tecnología para que faciliten el manejo y cumplimiento de las normas y procedimientos. Debido a esto, la Policlínica Las Industrias, C.A., ha decidido implementar cambios basados en su tecnología.

Toda organización empresarial necesita adaptarse a sistemas automáticos, modelos tecnológicos y metodológicos que se van desarrollando al pasar de los años y adecuarlos a la necesidad de la empresa, para así lograr la organización de operaciones, y a su vez producir información rápida y confiable.

En la actualidad la Policlínica Las Industrias, C.A., ofrece a la comunidad servicios médicos asistenciales, integrales y seguros, las 24 horas; con humanismo, vocación, sensibilidad, talento y tecnología, contribuyendo y garantizando a los médicos y a sus pacientes una mejor calidad de atención y servicio.

La necesidad del presente trabajo de investigación se produce debido a que en la actualidad las empresas venezolanas se han visto afectadas por la economía y políticas del país, por las normativas y leyes establecidas por el Estado, la Policlínica Las Industrias, C.A., se ha visto en la necesidad de implementar cambios dentro de su estructura organizacional, ya que no cuenta con un sistema de registro de inventarios

actualizados, carece de un control de entradas y salidas de materiales, medicamentos y equipos así como no se tienen identificados los accesos al área de almacén..

Es así como la tecnología y administración invade al mundo empresarial, convirtiéndose en una herramienta indispensable en cualquier organización que utilice cantidades considerables de información.

Es por ello que se hacen necesarios nuevos lineamientos para el manejo del inventario, en las áreas de emergencia, trauma shock y quirófano, adaptándose así a los nuevos perfiles tecnológicos y las nuevas tendencias. Ofreciendo una mayor confiabilidad de información, reducción de costos y rendimiento productivo en su operatividad.

Formulación del Problema

Es importante destacar que en conjunto con lo antes expuesto surge la siguiente interrogante: ¿Cuáles serían los lineamientos para optimizar el sistema de inventarios para las áreas de emergencia, trauma shock y quirófano en la policlínica Las Industrias, C.A.?

Para dar respuesta a esta interrogante se formularon los siguientes objetivos:

Objetivos de la Investigación

Objetivo General,

Proponer lineamientos orientados a la optimización del sistema de inventario para las áreas de emergencia, trauma shock y quirófano en la Policlínica Las Industrias, C.A.

Objetivos Específicos

1.- Diagnosticar la situación actual, fortalezas y debilidades de los sistemas de inventario en las áreas de emergencia, trauma shock y quirófano.

2.- Determinar los requerimientos necesarios para el desarrollo de control de inventario para las áreas de emergencia, trauma shock y quirófano.

3.-Diseñar los lineamientos para la optimización de los sistemas de inventarios en las áreas de inventario, emergencia, trauma shock y quirófano.

Justificación de la Investigación

Es ineludible conocer las razones por las cuales es necesario realizar la investigación, teniendo en cuenta los criterios válidos, para evaluar el valor potencial:

El tema del presente trabajo de investigación, se realiza con la finalidad de buscar solución a nuevas tendencias competitivas existentes en el mercado, a su vez demostrar la aplicación de estrategias para mejorar la gestión comercial obteniendo una mayor rentabilidad, además de ser una empresa en crecimiento, “Policlínica Las Industrias, C.A.” desea ser conocida ofreciendo servicios y calidad innovadora, en búsqueda de soluciones, adaptable a cualquier empresa, competir con las agrupaciones, por lo que ha tenido la necesidad de encontrar una manera diferente de competir y alcanzar sus metas creando nuevas estrategias y formas de mejorar el desempeño empresarial, de una manera ordenada y eficaz, ya con esta información, las nuevas tendencias comerciales y económicas ayudara a las diferentes empresas a observar el mundo empresarial desde otra perspectiva.

Toda organización empresarial necesita modelos de innovación y adecuarlos a las necesidades de la empresa, de allí radica el interés de la compañía Policlínica Las Industrias, C.A. de implementar un sistema de inventario para el control de suministros

en las áreas de emergencia, trauma shock y quirófano. Debido a que actualmente todas las áreas se dirigen en esa dirección.

El presente estudio a desarrollar busca proponer unos lineamientos para reducir los costos directos en la compra de los productos, en el uso además del control de suministros y en la venta de las mismas, incrementando así la rentabilidad. Añadiendo a todo esto los beneficios directos como: Toma de decisiones con información actualizada y oportuna agregando competitividad y calidad de gestión.

Alcance de la Investigación

El presente estudio se realizará con el fin de aportar al centro médico privado Policlínica Las Industrias C.A., ubicada en Flor Amarillo, Estado Carabobo, lineamientos que permitan mejorar sus procesos de inventario en el departamento de suministros, y optimizar su control en el manejo de los mismos, mejorando su desempeño y optimizando el uso de los insumos requeridos en las áreas de emergencia, quirófano y trauma shock. Por lo que debe proporcionar una guía efectiva para el desarrollo de sus procedimientos en función de unificar criterios para su ejecución, estableciendo controles que permitan detectar el extravío, uso inadecuado y desproporcionado, estableciendo los correctivos de manera oportuna, con la finalidad de garantizar el efectivo manejo y distribución de los insumos, mejorando la estructura de inventarios y disminuyendo los costos.

Todo ello podrá permitir a la gerencia la toma de decisiones oportunas para el mejoramiento eficaz y eficiente. Por otro lado, aporta los datos requeridos en el área de estudio para el análisis y la concreción de objetivos en la evaluación del inventario en forma clara y precisa.

Así mismo, el centro médico privado en estudio, está en la disposición de suministrar la información que se considere necesaria para el progreso de la presente investigación, ya que se considera como un aporte para mejorar significativamente los

procesos administrativos en la empresa prestadora de servicios en el área de salud en
marcada en los nuevos tiempos.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

El presente capítulo tiene como finalidad presentar el marco teórico que soporta la investigación, con el objetivo de lograr los objetivos propuestos. Estos datos han sido adquiridos de la revisión de bases de las diversas teorías y conceptos relativos a la administración, que orienten el sentido del presente estudio.

Dentro de este orden de ideas cabe destacar que, según Balestrini, M. (2012), señala que el marco teórico:

Es el resultado de la selección de aquellos aspectos más importantes relacionados con el cuerpo teórico epistemológico que se asume, referido al tema específico para su estudio y, en consecuencia, cualquiera que sea el punto de partida, para la delimitación y el tratamiento del problema se requiere de la definición conceptual y la ubicación del contexto teórico que orienta el sentido de la investigación. (p. 91)

Antecedentes de la Investigación

En relación a esta primera parte del marco teórico, en la presente investigación, Becerra, A. (2012), señala que “los antecedentes reflejan los avances y el estado actual del conocimiento de un área determinada y sirve de modelo o ejemplo para futuras investigaciones” (p. 56). Por lo tanto, para el desarrollo del presente estudio es necesario indagar sobre otros trabajos que aborden el tema, de tal manera que el investigador se oriente sobre la manera más apropiada de conducir el estudio, en función que los resultados sean fidedignos y puedan servir de base para el óptimo desempeño de alternativas de solución para la problemática planteada. Dentro de los

trabajos de grado e informes de pasantía consultados se encuentran los expuestos a continuación:

Primeramente, Rosas J. y Cortes M. (2013), presentaron una maestría titulada **“Propuesta de una metodología de planeación de la demanda y de los inventarios de medicamentos y dispositivos médicos de uso en pacientes hospitalizados en una IPS de cuarto nivel.”** en la Universidad ICESI ubicada en Colombia. Para optar al título de Licenciado en Ingeniería Industrial.

El trabajo de investigación tuvo como objetivo principal proponer una metodología de planeación de la demanda e inventarios de los medicamentos y dispositivos médicos del instituto de previsión social (IPS) de cuarto nivel, debido a que no cuentan con un soporte formal sobre los procedimientos que deben realizar para la gestión de un óptimo inventariado que permita una correcta distribución, repercutiendo de manera negativa, y generándose mal manejo en algunas áreas por la falta de controles en los procesos además de un bajo conocimiento en los indicadores de demanda de medicamentos y dispositivos médicos en las áreas de hospitalización.

Metodológicamente se enmarcó en un proyecto factible, apoyado en un diseño de campo, el cual se desarrolló en tres fases relacionadas con los objetivos específicos propuestos, utilizando como técnicas e instrumentos de recolección de información la observación directa y la encuesta, esta última a través de un cuestionario contenido por diez (10) preguntas cerradas dicotómicas de únicas posibles respuestas SI-NO, aplicado a una población y muestra conformada por ocho(08) empleados, que laboran en el departamento de administración. Cuyos resultados fueron tabulados, graficados, analizados e interpretados, para identificar las causas efecto de los procedimientos de los inventarios.

La autora concluye en su estudio, que las empresas hoy día requieren poner más énfasis en los procesos administrativos y estudiar mejor las áreas de hospitalización de los IPS utilizando estrategias y técnicas para que cada día se siga mejorando; lo

propuesto permitirá a la organización alcanzar los objetivos planteados, al servir como herramienta de cumplimiento de los procesos en el departamento en estudio, permitiendo el mejoramiento de las normas y procedimientos de los inventarios.

La relación del antecedente con la investigación, es que sirve como base para la revisión de las metodologías y normas establecidas en la gerencia para poder establecer los lineamientos necesarios que permitan servir de guía mediante la unificación de criterios de tal manera que los procedimientos administrativos sean claramente definidos en función de hacer efectiva el óptimo manejo de los inventarios y suministros, al determinar los procedimientos que debe tener en cuenta la organización y mantener un stock de materiales para efectuar sus funciones dentro de la empresa.

Así mismo, se menciona el trabajo realizado por Belén B. (2015) el cual fue titulado **“Evaluación del control interno de inventarios en el área de insumos médicos del hospital de especialidades Eugenio Espejo.”** y presentado ante la Universidad Central de Ecuador para optar al título de Licenciados en Contaduría Pública, en el problema se explica una serie de inconsistencia entre los datos que arroja el inventario físico y el teórico ocasionando desconfianza en la veracidad de la información resultante para la toma de decisiones, por lo que se plantea como objetivo general lineamientos para mejorar el inventario físico y teórico que permita la conciliación de la información resultante. En cuanto, a la naturaleza metodológica, la investigación se enmarco en un estudio de tipo factible, bajo un diseño descriptivo y de campo en se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario para la recolección de información arrojando resultados que confirman la existencia de debilidades en cuanto a la coordinación entre las áreas involucradas.

El aporte que se obtendrá de este estudio será precisamente los lineamientos que aquí se desarrollan para el manejo del inventario en donde se mencionan parámetros para la organización de la mercancía en el almacén como de las funciones del personal encargado, además de una serie de formatos y herramientas de control que permite una

mayor eficiencia en el proceso, todo esto será de utilidad al momentos de diseñar los lineamientos para optimizar el sistema de inventarios para las áreas de emergencia, trauma shock y quirófano en la Policlínica Las Industrias, C.A.

Seguidamente, Cueva M., Pecho J. y Rivera J. (2014), presentaron un trabajo de grado titulado **“Plan de gestión que permita proponer alternativas de mantenimiento o reemplazo de equipos médicos en el hospital nacional Dos de Mayo.”**, en la Universidad Nacional del Callao ubicada en Perú para optar al título de Ingeniería Electrónica. La investigación tuvo como objetivo principal fue proponer alternativas electrónicas de la mano del área administrativa para optimizar el manejo y control del departamento de inventario de materiales y suministros del hospital Dos de Mayo, debido a las debilidades presentadas en el cumplimiento de los procesos administrativos que involucran directamente el control de una de las labores más importantes de la organización, como lo son los inventarios.

El estudio se enmarcó bajo la modalidad de proyecto factible, aportando una solución viable a la problemática planteada, apoyado en un diseño de campo debido a que se utilizó como fuente de par la obtención de información una población y muestra representada por cinco (05) personas que son las involucradas directamente con el proceso en estudio. Utilizando como técnica de recolección de datos la observación directa y la encuesta, mediante el instrumento del cuestionario y una revisión documental para analizar las debilidades de los procedimientos administrativos en el departamento de materiales y suministros.

Los autores concluyen en su investigación, que en un hospital son muchos los pasos que se deben seguir para superar las debilidades que conforman el consumo de los materiales y suministros, como los son la estructura, los recursos físicos y humanos y recursos electrónicas que permiten que el hospital Dos de Mayo se pueda desarrollar. Por ello consideran que los procedimientos administrativos de manejo y control electrónico de los inventarios son de suprema importancia para el uso efectivo de los

recursos disponibles en los almacenes. Es de mencionar que todo hospital por pequeño que sea y las dimensiones de población que este destinado a atender, debe contar con recursos el buen manejo de los suministros.

Su relación con la presente investigación, en primer lugar es la relación con el área de la salud, además mencionando que en el actual trabajo se indago en una entidad pública su aporte en cuanto a los procedimientos administrativos en el departamento de inventario y suministros están estrechamente relacionados, mediante los mismos se pudieron hacer comparativas en ambos departamentos colaborando mucho con la investigación actual, detectando con antelación posibles variaciones en el trabajos que fueron rápidamente corregidas para lograr que la investigación se desarrolle de manera.

Otro trabajo de relevancia es el realizado por Albornoz G. y Hernández S. (2014) el cual llevo por título **“Diseño de un plan de mejoras para los procesos de gestión de un almacén de materiales médicos, perteneciente a una compañía de medicina prepagada, en Caracas”** y fue presentado ante la Universidad Católica Andrés Bello optando al título de Ingeniería en Relaciones Industriales, en donde se menciona una desorganización constante en los almacenes médicos de esta compañía cuya acumulación ha causado que se utilicen cajas empeorando aún más la situación, esto se debe a la carencia de lineamientos que permitirán obtener un criterio unificado para la organización del material y de la utilización de un sistema ineficiente, es por ello que se plantea como objetivo general diseñar una propuesta de reingeniería para los procesos de gestión del almacén de materiales médicos de una compañía médica prepagada.

En cuanto al aspecto metodológico, la investigación se consideró como de tipo factible y descriptiva, bajo un diseño documental y de campo, se aplicaron cuestionarios al personal encargado lo que mostró resultados que confirmaron que no solo la desorganización de los insumos y los materiales sino también el mal estado de los mismos y de su ubicación pues los factores climáticos afectaron gran parte de esos

insumos lo que genera una gestión deficiente ya que se pierde tiempo y dinero, sufren de daños que obligan a aplicarlos en mal estado o desecharlos directamente. Se concluye con la exhortación de los directivos de esta institución en tomar en cuenta las recomendaciones realizadas para ofrecer un servicio óptimo de gestión de almacenamiento.

Entonces, el aporte que se obtiene de este trabajo será la referencia teórica sobre el desarrollo de la propuesta, esta será de gran importancia pues, se trata de una organización que maneja inventarios médicos, los lineamientos para la división de funciones, procedimientos para el almacenamiento y formatos de control que aplican de manera muy parecida al inventario de la Policlínica Las Industrias C.A.

Finalmente, el presentado por Guevara L. (2013), en su informe de pasantía titulado **“Estrategias de control interno para la optimización de los inventarios en la empresa comercializadora MM&LV C.A. ubicada en Valencia estado Carabobo”** para optar al título de Licenciada en Administración de Empresas, en la Universidad “José Antonio Páez”.

La investigación tuvo como objetivo principal Estrategias de control interno para la optimización de los inventarios en la empresa comercializadora MM&LV C.A con la finalidad de corregir las debilidades existentes en su proceso de inventario de materiales, no hay un control exacto de entradas y salidas del material de la empresa de modo que muchas veces el material se extravía y no se actualizan las listas del inventarios haciendo que clientes reciban pedidos que no han solicitado o en algunos casos envíos insuficientes, generando insatisfacción de parte de los clientes además de confusión e incomodidad entre los empleados y perjudicando de manera directa e indirecta a la empresa.

El informe se desarrolló metodológicamente en tres fases de acuerdo a los objetivos propuestos en las cuales se aplicó como técnica de recolección de información la observación directa y la encuesta, esta última a través de un cuestionario

contenido de diez (10) preguntas cerradas de respuestas cerradas tipo si-no, aplicado a una muestra representativa de la totalidad de la población, conformada por diez (10) personas que laboran en el área de estudios de la comercializadora MM&LV.

El autor concluye en su investigación, que existen oportunidades de mejoras en los procesos materiales y suministros en el departamento de inventario de la empresa en estudio, a través de estrategias y procedimiento propuesto en el informe, con sistemas computarizados y conteos manuales para asegurar que las actividades diarias se lleven de manera fidedignas, esperando corregir el mayor número de fallas posibles en el departamento ya mencionado.

Su aporte, es en cuanto a la evaluación de los procedimientos en el área de los materiales y suministros, de esta manera verificar si están aplicándose las normas y políticas establecidas por la gerencia, con la finalidad de poder diseñar lineamientos adecuados para mejorar los procesos del departamento de inventario.

Bases Teóricas

Al hablar de bases teóricas Ramírez, T. (2008), señala que “aquí se ilustra al lector sobre el conjunto de teorías que se han elaborado para interpretar el objeto de estudio y sus relaciones con otros fenómenos de la realidad” (p.65). Basándonos en ese orden de ideas, a continuación, se señala el soporte teórico de la presente investigación, relacionado con la propuesta que consiste en el diseño lineamientos para optimizar el sistema de inventarios para las áreas de emergencia, trauma shock y quirófano en la Policlínica Las Industrias, C.A.

Sistema.

El sistema es definido por Catacora (1997), como “un conjunto de elementos, entidades o componentes que se caracterizan por ciertos atributos identificables que tienen relación entre sí, y que funcionan para lograr un objetivo en común” (p. 25).

Por su parte, según Gómez C. (1994), el sistema fue descrito de la siguiente manera “Un sistema es una serie de elementos que forman una actividad, un procedimiento o un plan de procedimiento que buscan una meta o metas en comunes mediante la manipulación de datos, energía y materia” (p. 327).

Por consiguiente, basándonos en las definiciones anteriores, el sistema es un conjunto de partes con un propósito único e independiente, interrelacionadas con organización y propósito compartidos para alcanzar un objetivo en común.

Importancia de los sistemas.

Según Catacora (1997), “los sistemas son un proceso que generan información dentro de la empresa, es conducido por una serie de subsistemas que manejan dicha información y que poseen una serie de variables que hacen posible el proceso organizacional” (p. 21).

Son de gran relevancia, ya que la información operativa y de calidad que se extraen de los mismos, sirven de apoyo para despejar la incertidumbre al momento de la toma de decisiones dentro de cualquier organización.

Planificación Estratégica

Según Stanton y Futrell (2000), toda organización necesita planes generales y específicos para lograr el éxito, de acuerdo a lo que desee lograr como organización y para ello deben tener un plan estratégico que le permita obtener esos resultados. Dicha planeación estratégica basada en la satisfacción consiste principalmente en analizar la situación actual de la empresa para establecer metas y seleccionar las estrategias y tácticas para alcanzarlas.

Control.

Según Stoner (1996), “el control es el proceso de medir y evaluar el desempeño de cada componente organizaciones y efectuar la acción correctiva cuando sea necesario” (p. 657).

Igualmente, Koontz (1994) “el control es la medición y la corrección del desempeño con el fin de asegurar que se cumplan los objetivos de la empresa y los planes diseñadas para alcanzarlos” (p. 661)

En otro orden de ideas, el control es la parte final del proceso administrativo siendo de los más importantes ya que se juego un rol muy importante que es la corrección del proceso actual para solventar las fallas y mejorar aún más los procesos exitosos, siendo este tema de gran interés para este trabajo de grado.

Importancia del control.

Para los autores Koontz y O'Donnell (1991), “el control es de vital importancia dado que establece medidas que permiten corregir las actividades de tal forma que establecen los planes exitosamente” (p. 109).

Se deduce por lo dicho por los autores que es de suma importancia ya que permite vigilar y corregir los errores que vayan surgiendo en el desarrollo de la organización, siendo un factor determinante para el desarrollo satisfactorio de cualquier organización.

Control interno.

Holmes (1999), “el control interno es comprendido por el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinadas, adoptados dentro de una empresa para salvaguardar sus bienes” (p. 3).

Por su parte Ray Whittington (2000), “el control interno es el proceso efectuado por la junta directiva de la organización, la gerencia y demás personal, diseñado para proporcionar seguridad razonable relacionada con el logro de objetivos” (p. 127), Expuestas ya estas ideas, se podrá definir el control interno como conjunto de normas y procedimientos que son aplicados por la organización para establecer confiabilidad corrigiendo datos e irregularidades en la información suministrada por los procesos del sistema de una organización.

Principios de control interno

Con respecto a los principios de control el autor Cepeda (1997, Pág.41), nos dice que el ejercicio de control interno implica que este debe hacerse siguiendo los principios:

- Igualdad
- Moralidad
- Eficiencia
- Imparcialidad

Objetivo de control internas.

Catacora (1997, Pág. 240), señala que los objetivos generales del control interno son:

- Custodia de los activos
- Captura y proceso de la información en forma completa y exacta, y la correcta conducción del negocio de acuerdo con las políticas de la

organización. Pero también establece que los cumplimientos de estos objetivos se logran a través de objetivos específicos como son;

- Integridad
- Existencia
- Exactitud
- Autorización
- Custodia

Sistema de control interno

Cepeda (1997), define el sistema de control interno como “un mecanismo de apoyo gerencial orientado hacia la meta fin, este provee una garantía razonable del logro de los objetivos y las metas organizacionales” (p. 4)

En este orden de ideas, una manera adecuada de sistema de control interno garantiza a la gerencia que la organización opere en perfectas condiciones y al mismo tiempo podrá corregirse cualquier desvarío de en el desarrollo interno de los procesos de la empresa.

Inventario

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

Por otro lado, los autores Nasarimhan, Mc Leavery y Billington (1996), “un inventario consiste en las existencias de productos físicos que se conservan en un lugar y momento determinado” (p. 91)

En relación a las ideas antes expuestas, los inventarios se pueden definir como como artículos físicos que son conservados siendo estos: materia prima, productos terminado o suministros estos van relacionados estrechamente con el proceso productivo de cualquier entidad, todo ello con el fin de lograr una utilidad, destacando también que los inventarios representan gran parte del activo de cualquier empresa.

Cualquier tipo de entidad por más pequeña que sea debe manejar algún tipo de inventario, para el caso de una empresa manufacturera y en otros casos como suministros para la prestación satisfactoria de servicios.

También importa destacar que el inventario varía de acuerdo al grupo industria al cual pertenezca, los inventarios se componen por diversos artículos los cuales requieren ser clasificados según su utilización:

- Inventario de materia prima
- Inventario de productos en proceso
- Inventario de productos terminados
- Inventario de materiales y suministros:

En inventario de materiales y suministros se incluye:

- Materias primas secundarias, sus especificaciones varían según el tipo de industria, un ejemplo; para el servicio prestador de salud: El algodón para gasas de uso diario en el área de emergencia.
- Artículos de consumo destinados para ser usados en la operación de la industria, podemos mencionar algunos de estos artículos

destinados para las operaciones como: son la anestesia en el área quirúrgica o el betadine en el área de emergencia que tienen gran relevancia en la industria de la salud.

- Los artículos y materiales de reparación de mantenimiento de las maquinarias y equipos utilizados por los médicos tratantes. Al igual como los artículos de esterilización de espacios físicos de gran importancia requieren de especial atención por su gran volumen por esto necesitan ser controlados adecuadamente.

Objetivos de los inventarios

Según Rivas (1992 Pág. 57):

- Hacer coincidir los intereses y posibilidades de producción de venta y finanzas, armonizando la capacidad de operaciones, penetración en el mercado y capacidad financiera.
- Determinar la inversión óptima de inventario de acuerdo a las posibilidades financieras de la organización.
- Rotar adecuadamente las existencias para evitar deterioro obsoleto o desperdicios.
- Permite a la gerencia reducir el número de preparación de inventario y de costo

En términos generales, como nos ha indicado el autor, el inventario es uno de las partidas más representativas de una organización de cualquier índole, por eso es tan importante mantener en control permanente la disponibilidad, el déficit y el exceso de mercancía.

Sistema de registro de inventario

Homrgren& Harrison (1991, Pág. 384) Distintos negocios tienen diferentes necesidades de información de inventario. Existiendo así son principales sistemas de inventario tales como:

- Sistema de inventario periódico: En el sistema de inventario periódico la empresa no mantiene un registro continuo de la mercancía en existencia. Al finalizar el ejercicio económico hacen un conteo físico de existencia y aplica las regulaciones necesarias.
- Sistema de inventario continuo y perpetuo: En el sistema de inventario continuo o perpetuo se define como un sistema que valora permanentemente las partidas de:
 - Inventarios.
 - Costo de ventas.

El sistema continuo o perpetuo proporciona un grado alto de resguardo y seguridad, debido a que la información siempre está actualizada, agregado a eso surge la opción de tomar mejores decisiones a corto plazo en caso de emergencias o de ser necesario.

Rotación de inventario

Según Redondo A. (1996), “la rotación de inventario indica el número de veces que dichos inventarios, ha sido vendidos y reemplazados dentro de un determinado periodo” (p. 357)

Siguiendo el orden de ideas antes mencionada, es el indicador de rotación nos puede presentar información de gran importancia al determinar mensualmente lo requerido y tomar decisiones en pro a los mínimos y máximos de los inventarios.

Normas

Gordon (1997), “las normas se refieren a las expectativas informales, no escritas, que rigen el comportamiento del grupo y de los miembros de la organización” (p. 173)

Planeación

Thielen y Thielen. (2011), señalan que el planeamiento o planificación:

Es una toma de decisiones de lo que debe hacerse en un futuro, por lo tanto, se constituye en una selección permanente de cursos de acción a fin de que todas las personas que trabajan para la organización estén enteradas de lo que se espera que logren.” (p. 71).

Los planes representan los objetivos de la organización y establecer los procedimientos idóneos para alcanzarlos; éstos pueden ser controlados y medidos de tal manera que cuando no sea satisfactorio, se pueda tomar medidas correctivas.

Organización

La organización según Gispert, C. (2013) significa, “el crecimiento de relaciones de autoridad, con indicación de la coordinación entre ellas, tanto vertical como horizontal, en la estructura de la empresa”. (p. 236)

Las organizaciones, en su gran mayoría, están abocadas a medir la eficiencia individual como un primer paso para aumentarla, dado que de los resultados de tal medida procederán correctivos, si es deficiente, así como criterios para desarrollar si se encuentra en los parámetros esperados.

De ser así, se perfeccionan las técnicas de evaluación de eficiencia existentes y se crean nuevas técnicas, que permitan detectar el grado real de eficiencia de los trabajadores. De esta manera, la evaluación de eficiencia se convierte en una de las técnicas de mayor importancia en la dirección del personal.

Por otro lado, Welsch, G. Hilton, R. y Gordon, P. (2012), señala que “Se trata de determinar qué recurso y qué actividades se requieren para alcanzar los objetivos de la organización”. (p.98). Luego se debe diseñar la forma de combinarla en grupo operativo, es decir, crear la estructura departamental de la empresa. De la estructura establecida necesaria la asignación de responsabilidades y la autoridad formal asignada a cada puesto. Se puede decir que el resultado a que se llegue con esta función es el establecimiento de una estructura organizativa.

Control

Sin perder su propia identidad, la planeación y el control se caracterizan por ser conceptos íntimamente relacionados, sino existe un plan, es imposible ejercer el control. Además, es un proceso que verifica el rendimiento durante su comparación con los estándares establecidos. Se dan simultáneamente con las otras funciones de un sistema y está íntimamente relacionado con el planeamiento, pero actúa sobre todas las actividades de la empresa.

Morales, M. (2010) señala que la evaluación y medición de la ejecución de los planes “es con el fin de determinar y prever desviaciones para establecer las medidas correctivas necesarias” (p.76). El control actúa sobre las cosas y acciones sirviéndoles de instrumento a los administradores para medir el alcance de cumplimiento de las responsabilidades asignadas. Hay muchos factores que se hacen indispensable el control en las organizaciones modernas, entre ellas figuran el ambiente cambiante de la organización, su creciente complejidad, la factibilidad de sus miembros y la necesidad.

Tipos de Control

Según Bittel, R. (2009) los tipos de control son los siguientes:

Control para Fomentar el Avance

Este tipo de control previene los problemas por anticipado, es decir, se realiza antes de la actividad real, es dirigido al futuro. Los mismos son precisos debido a que permiten evitar problemas en lugar de tener que corregirlos después, sin embargo, estos controles requieren tiempo e información oportuna que muchas veces no son entendibles para desarrollarla.

Control Concurrente

Se lleva a cabo mientras la actividad está en proceso, permitiendo corregir los problemas antes de que se tornen demasiados costosos. La forma mejor conocida de este control es la supervisión directa. A través del mismo se puede supervisar las acciones de un empleado de manera directa; así como también, verificar de manera concurrente las actividades y corregirlos problemas que puedan presentarse. Aunque se da cierto retraso entre la actividad y la respuesta correctiva, la demora es mínima.

Control de Retroalimentación

Se lleva a cabo después de la acción. Su principal inconveniente está en el momento en que llega la inflación ya que el daño está hecho. De igual forma, se debe señalar que la retroalimentación tiene dos ventajas sobre el control de fomento al avance y el concurrente. En primer lugar, la retroalimentación ofrece información significativa sobre la efectividad de su esfuerzo de planeación. Si la retroalimentación señala poca variación entre el desempeño planeado y el real, es evidencia de que la planeación en general estaba sobre el objetivo. En segundo lugar, el control de la retroalimentación puede mejorar la motivación de los empleados. Las personas también desean información sobre la manera en que se han desempeñado.

Proceso de Control

Chiavenato, I. (2009) explica que el proceso de control: “se debe realizar mediante diferentes mecanismos formales y no formales”. (p.16).

Entre ellos se encuentran los siguientes:

1. Un conjunto de indicadores de control que suministran, orientan u evalúan posteriormente el comportamiento de cada departamento a las variables claves, de la organización.

2. Un modelo productivo que permita estudiar el futuro el resultado de las actividades que se espera realice cada responsable y unidad.

3. Información sobre el comportamiento y el resultado de la actuación de los diversos departamentos.

Matriz DOFA

Chapman A. (2004) afirma lo siguiente: el análisis DOFA surgió de una investigación conducida por el instituto de investigación de Stanford entre 1960 y 1970.

DOFA son las silabas usadas para referirse a una herramienta analítica que le permitirá trabajar con toda la información que posea sobre su negocio, útil para examinar sus debilidades internas, oportunidades externas, fortalezas internas y amenazas externas.

Este tipo de análisis representa un esfuerzo para examinar la interacción entre las características particulares de su negocio y el entorno en el cual compete.

El análisis DOFA tiene múltiples aplicaciones y puede ser usado por todos los niveles de la corporación y en diferentes unidades de análisis tales como producto, mercado, línea de producción, corporación , empresa, división, unidad, estrategia de negocio, etc.

El análisis DOFA debe estar enfocado solamente hacia los factores claves para el éxito de su negocio. Debe resaltar las fortalezas y debilidades internas diferenciales

al compartir de manera objetiva y realista con la competencia y con las oportunidades y amenazas claves del entorno.

Pasos para construir una Matriz DOFA:

1. Realizar el diagnóstico de la empresa elegida.
2. Analizar los resultados generados del diagnóstico.
3. Hacer una lista de fortalezas internas claves.
4. Hacer una lista de debilidades internas.
5. Hacer una lista de amenazas claves.
6. Hacer una lista de oportunidades externas decisivas.
7. Comparar las fortalezas internas con las oportunidades externas y registrar las estrategias FO resultantes en al casilla apropiada.
8. Comparar las fortalezas internas con las amenazas externas y registrar las estrategias FA resultantes en al casilla apropiada.
9. Comparar las debilidades internas con las amenazas externas y registrar las estrategias DA resultantes en la casilla apropiada.
10. Comparar las debilidades internas con las oportunidades externas y registrar las estrategias DO resultantes en la casilla apropiada.

Definición De Términos Básicos

Inventario: Lista ordenada de bienes y demás cosas valorables que pertenecen a una persona, empresa o institución

Almacén: Local, edificio o parte de este que sirve para depositar o guardar gran cantidad de artículos, productos o mercancías para su posterior venta, uso o distribución.

Eficiencia: Es el logro de las metas con la menor cantidad de recursos.

Eficacia: Está relacionada con el logro de los objetivos y resultados propuestos, es decir con la realización de actividades que permitan alcanzar las metas establecidas; es la medida en que alcanzamos el objetivo o resultado.

Efectividad: La efectividad es el equilibrio entre eficacia y eficiencia

Procedimiento: Método para hacer alguna cosa; una acción que implementa una política, como una sucesión cronológica o secuencial de operaciones. Entonces podemos referirnos a procedimientos operativos, administrativos, de control y de auditoría.

Lineamientos: Es un conjunto de acciones específicas que determinan la forma, lugar y modo para llevar a cabo una política en materia de obra y servicios relacionados con la misma.

Optimización: Es la búsqueda de la mejor manera de realizar una actividad; gracias a ella todo proceso funciona mejor.

Proceso: Conjunto de fases sucesivas de un fenómeno o asunto, las cuales son controladas, supervisadas y evaluadas por el sistema de control interno.

Sistema: Conjunto ordenado de normas y procedimientos que regulan el funcionamiento de un grupo o colectividad.

Materia Prima: Se define como materia prima todos los elementos que se incluyen en la elaboración de un producto. La materia prima debe ser perfectamente identificable y medible, para poder determinar tanto el costo final de producto como su composición.

Productos en Proceso: Se dan en función del tiempo que tarda el proceso de producción, y son determinados inicialmente por la salida del inventario de materias primas, para posteriormente formar parte del inventario de productos terminados con su respectivo valor agregado

Productos Terminados: Son los fabricados por la empresa y destinados al consumo final o a su utilización por otras empresas.

Sala de emergencias: Es una sección de un hospital que ofrece un tratamiento inicial de pacientes con un amplio espectro de enfermedades y lesiones, algunas de las cuales pueden ser potencialmente mortales y requieren atención inmediata.

Sala de trauma shock: Es un espacio físico dentro del hospital para la atención de pacientes que han sufrido un accidente, con los recursos apoyo laboratorio, para hacerlo adecuadamente

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

La finalidad del presente capítulo es presentar el marco metodológico con el cual se buscara dar solución a la problemática existente, para lograr cumplir con los objetivos propuestos en la investigación, tiene como objetivo proponer lineamientos para optimizar el sistema de inventarios para las áreas de emergencia, trauma shock y quirófano en la policlínica las industrias, c.a., que permitirá el mejoramiento de los procesos de inventario, suministro y distribución, de esta forma obtener una mayor control y manejo de los inventarios y así poder cumplir a cabal el rol que desempeña dentro de las áreas de emergencia, trauma shock y quirófano, de esta manera la información presentada en los informes de almacenamientos sea lo más certera posible, dando soporte a los directores del departamento y a los gerentes al momento de la toma de decisiones.

Los autores Hurtado, I. y Toro, L. (2007) señalan que “El marco metodológico se refiere al desarrollo propiamente dicho del trabajo, la definición de la población sujeta al estudio y la selección de la muestra, diseño de las técnicas e instrumentos de recolección de datos” (p. 90), permitiendo puntualizar cómo se realizará el estudio para contestar al problema planteado, por consiguiente, la meta de este capítulo consiste en exponer los aspectos metodológicos empleados para desarrollar cada una de las etapas del estudio.

Tipo y Diseño de la Investigación

Este trabajo fue enmarcado en la modalidad de proyecto factible. Según el Manual de Trabajo de Grado de Especialización, Maestrías y Tesis Doctorales UPEL,

(2014) “Consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos.” (p. 7) el proyecto se apoyó en investigación documental y la observación directa.

De acuerdo a lo anterior, el presente estudio se insertó en esta modalidad por cuanto es una propuesta para plantear lineamientos para optimizar el sistema de inventarios para las áreas de emergencia, trauma shock y quirófano en la policlínica las industrias, c.a. ubicada en flor amarillo, estado Carabobo.

La propuesta es un modelo operativo realizable donde se requerirá del estudio de una población a partir de una muestra para solucionar los problemas que presenta la Policlínica Las Industrias C.A.

La investigación fue soportada en una investigación de campo, debido a que se analizara de una manera sistemática el problema, recolectando la información de manera directa de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna, como lo establece Ary, D. (1994).

Cabe subrayar que dicha investigación se aplicó a modalidad de campo ya que se ejecutó en el propio sitio donde se encuentra el objeto de estudio, que es puntualmente el área de inventarios de la Policlínica Las Industrias C.A.

La metodología que se utilizó para la obtención de los datos permitió recolectar la información de forma directa, desde el mismo lugar donde ocurría la problemática, como lo es el área de inventario y suministros, del policlínico médico en estudio. Igualmente, la investigación se apoyó en una investigación de tipo documental, ya que fue necesaria la revisión de documentos y fuentes bibliográficas en la búsqueda de aportes teóricos, conceptuales y explicativos que sustentaron la investigación. Según Pardinas (2008), “una investigación documental es el resultado del análisis de una serie

de datos obtenidos en diferentes fuentes de información” (p. 83), tales como libros, revistas, folletos, informes, monografías, tesis, entre otras que permitieron elaborar el marco técnico conceptual.

Fases Metodológicas

Para la elaboración de la investigación, se tomaron en cuenta tres (03) fases metodológicas, las cuales se desarrollaron en base a los objetivos específicos planteados en el capítulo I, las cuales se detallan a continuación:

Fase I: Diagnóstico de la situación actual, fortalezas y debilidades de los sistemas de inventario en las áreas de emergencia, trauma shock y quirófano.

Esta fase se desarrolló a través de un diseño de investigación de campo para la cual según Carlos Sabino (1997) en su texto “ El proceso de Investigación “ señala que se basa en informaciones obtenidas directamente de la realidad, permitiéndole al investigador cerciorarse de las condiciones reales en que se han conseguido los datos.

De acuerdo a la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2001): “Es el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios”. (p.5).

Este diagnóstico inicial de la clínica Policlínica Las Industrias c.a. se realizó a través de recorridos por todas las instalaciones y oficinas del centro médico privado para efectuar el diagnóstico detallado de la situación, específicamente en el área del Inventario y suministros, observando el movimiento de la estructura organizacional, el

manejo del personal, suministros y planeación de la empresa así como también los roles de las personas encargadas de esta.

En ésta fase se procedió identificando la problemática en la empresa mediante la Observación Directa que Tamayo (2001) define como:

“Aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”... Es decir, sirve para recopilar datos e información mediante la percepción visual para observar los hechos, realidades sociales y a las personas del contexto real en donde se desarrollan normalmente sus actividades. (p.123)

El instrumento utilizado para recopilar la información fue una guía de observación, que de acuerdo a Fidias (2006):

“Guía de observación, es un instrumento en el que se indica la presencia o ausencia de un aspecto o conducta a ser observada”. (p.70)

Se aplicó dicha guía a través de una lista de cotejo que consta de un cuestionario con preguntas de tipo dicotómicas para observar el realizar de la clínica desde el punto de vista del investigador y con ello se elaboró un análisis de lo observado en el centro médico privado antes identificado y así tener una visión más amplia con lo que se abordó la problemática de dicha organización y dar sus posibles soluciones con la propuesta.

Hernández et al., (2004), señala como “El conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (pág. 302). La población del estudio en cuestión es pequeña y finita, la muestra que se tomó en cuenta para la aplicación de los instrumentos fue la misma cantidad de la población, ya que es un número muy limitado, fue con formada por ocho (08) personas que trabajan o intervienen de alguna

manera en el área de departamento de suministros del policlínico médico en estudio, a la cual se le aplicó el instrumento de recolección de datos.

Muestra

Hernández et al (2004) nos define que la muestra es “El subgrupo de elementos que pertenecen a la población”. (p. 302). Así mismo, Tamayo y Tamayo, M. (2014), "es cuando seleccionamos algunos de los elementos con la intención de averiguar algo sobre la población de la cual están tomadas" (p. 115). En este sentido, la muestra es el proceso que se realizó para el estudio de determinadas características en la totalidad de una población, partiendo de una fracción de la población considerada.

Ávila, H. (2006) expresa que “La muestra es una pequeña parte de la población estudiada. La muestra debe caracterizarse por ser representativa de la población” (p. 203). La muestra escogida a la cual se aplicó las técnicas de investigación fueron ocho (08) personas, que representaron la totalidad de la población.

En la investigación desarrollada se utilizó el muestreo no probabilístico, el cual es definido por Ávila, H. (2006) como “un procedimiento que permite seleccionar los casos característicos de la población limitando la muestra a estos casos. Se utiliza en situaciones en las que la población es muy variable y consecuentemente la muestra es muy pequeña” (p. 89). En la muestra no probabilística, la selección de los individuos escogidos para el análisis dependió de los criterios personales del investigador.

Por lo tanto, en esta investigación se aplicó específicamente el muestreo no probabilístico intencional. Según Arias, F. (2012) nos expresa “en este caso los elementos son escogidos con bases a criterios o juicio preestablecidos por el investigador”. (p. 83) dicho de otra manera, en el muestreo intencional el investigador estableció previamente los criterios para seleccionar las unidades de análisis.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

La técnica de recolección de información utilizada en esta fase se le conoce como cuestionario.

Cuestionario

A través de un cuestionario de preguntas dicotómicas, tipo si-no, conformado por ítems relacionados a las debilidades y fortalezas del departamento de suministros se pudo informar de la situación actual que presenta la empresa en estudio, en cuanto a los procesos desarrollados en el departamento de suministros.

Las encuestas se realizaron a través de un cuestionario, que contendrá preguntas cerradas de tipo dicotómicas con opciones de respuesta (si/no) distribuidas en diez (10) ítems. Los autores, Hernández, Fernández y Batista (2012), opinan al respecto de las preguntas dicotómicas que “son aquellas compuestas por dos alternativas de respuestas, se presentan a los sujetos las posibilidades de respuestas y ellos deben circunscribirse a ellas” (p.277).

El cuestionario, según Tamayo y Tamayo (2014) “es un instrumento de investigación que se aplica a un grupo de individuos, con la finalidad de obtener informaciones internas y colectivas que sirvan de base a la investigación, ajustándose así, a una disciplina en particular” (p.122).

Técnica y análisis de recolección de datos

Una vez empleada la técnica del cuestionario dicotómico, los datos obtenidos se agruparon en una tabla de distribución de frecuencias, graficados y posteriormente analizados, utilizando para tal fin la técnica de estadística descriptiva.

Selltiz, J. (2006) “El propósito del análisis es resumir las observaciones llevadas a cabo de forma tal que proporcionen respuestas a las interrogantes de investigación”. (p.430). El análisis implicó el establecimiento de 2 características como lo son: la ordenación y manipulación de los datos, para resumirlos y poder extraer información de valor en función de la interrogante de la investigación.

Luego de la aplicación del cuestionario se procedió a analizar e interpretar los procesos estadísticos para la construcción y valoración de los datos obtenidos; seguidamente se realizaron las estrategias a presentar como solución de la problemática planteada.

Luego de realizar los pasos anteriores, se procedió a tabularlos en cada uno de los ítems del instrumento seleccionado y posteriormente a presentarlos en gráficos, esto con el fin de exponer de forma clara y sencilla dichos resultados. Dicha presentación de resultados, permitieron realizar un análisis e interpretación individual a cada respuesta obtenida para conectarla con las bases teóricas que sustentaron la investigación en correspondencia con las variables que fueron establecidas para poder identificar de manera acertada cuales son las fortalezas y debilidades del departamento de suministros en el policlínico médico.

Fase II: Determinación de requerimientos necesarios para el desarrollo de control de inventario para las áreas de emergencia, trauma shock y quirófano

Esta fase tuvo particular importancia dado que a través de ella se pudo obtener de manera significativa los aspectos más relevantes que afectaron el proceso de inventario en el departamento de suministros, esto con el propósito de establecer los lineamientos necesarios, para el correcto desarrollo de control de inventario. Por otro lado, una vez fueron identificadas las debilidades y fortalezas del mismo, se seleccionaron las estrategias a utilizar en la posible aplicación de la propuesta, la cual permitirá

solucionar las debilidades y amenazas, así como también se podría potenciar las oportunidades encontradas.

Es válido resaltar que, en esta fase de la investigación, se tomó información derivada de la aplicación de la matriz DOFA. Para estos efectos se realizaron cuatro (04) tipos de estrategias: el primer grupo está destinado a maximizar las oportunidades y fortalezas encontradas, el segundo para maximizar las fortalezas y minimizar las amenazas. Por su parte el tercer grupo, se realizó a fin de minimizar las debilidades y maximizar las fortalezas y, por último, el cuarto grupo tuvo como objetivo minimizar a las debilidades y a las amenazas encontradas.

Fase III: Diseño los lineamientos para la optimización de los sistemas de inventarios en las áreas de inventario, emergencia, trauma shock y quirófano

Una vez desarrolladas las fases anteriores y analizados los resultados obtenidos, se elaboró la propuesta para establecer los lineamientos afines de mejorar los procesos de inventario del departamento de suministro en la Policlínica Las Industrias C.A., esto con el propósito de contribuir a mejorar los procedimientos de inventario y la distribución en forma efectiva de los materiales requerido para el adecuado funcionamiento del servicio prestado en dicha institución. De esa manera evitar el descontrol en el proceso de almacenamiento y despacho a cada área que depende de su correcta funcionalidad, el cual trae consigo además de la adecuada distribución de materiales, una mejora en la calidad del servicio, optimización los beneficios a nivel organizacional y mejor uso de los recursos que posee la entidad médica.

Así mismo se puede señalar, que eso conllevaría al despacho oportuno en áreas de emergencia, quirófano y trauma shock, evitando el extravío, uso desmedido de los suministros disponibles, sin disminuir la provisión de suministros necesario para la justa operatividad de cada uno de los servicios, usándose eficiente y eficazmente para

los fines que han sido previsto. Haciendo necesario, registrar en forma sistemática y permanente los insumos inventariados y despachados.

Por último, se hace necesario contar con información suficiente y oportuna para minimizar los costos, aumentar la utilidad y mantener un nivel de inventario óptimo que se corresponda con la calidad del servicio prestado y los beneficios obtenidos, el cual redundará en la mejor forma de idear controles y los correctivos necesario en el suministro permanente en los diferentes servicios.

CAPITULO IV

RESULTADOS

Análisis y presentación de resultados

En este capítulo se desarrollan las fases metodológicas planteadas con anterioridad, de manera tal que puedan cumplirse cada uno de los objetivos específicos propuestos en el mismo. Seguidamente se presenta dicho análisis de la información obtenida mediante los tres instrumentos utilizados, lista de cotejo, la entrevista y la matriz dofa, el primer instrumento compuesto por 12 puntos donde se observó la situación actual de la empresa, el segundo constituido por 16 preguntas dicotómicas y el tercero cuenta con 16 cruces de información obtenidos de las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas del plantel de atención médica.

A partir de ellas se pretende primeramente un análisis general con la lista de cotejo con la cual se evidenciaron debilidades que posee la policlínica las industrias, posteriormente se muestra un análisis de frecuencia y porcentual de los resultados obtenidos de cada una de las preguntas de la encuesta y por último se realiza un análisis DOFA para crear una serie de estrategias útiles para el desarrollo de la empresa.

Fase I: Diagnóstico de la situación actual, fortalezas y debilidades de los sistemas de inventarios en las áreas de emergencia, trauma shock y quirófano

El cumplimiento de esta fase se llevó a cabo a través de la aplicación de una lista de cotejo, en la cual se identificaron los aspectos observables relativos a los procesos del departamento de inventario y suministros. Posteriormente se elaboró una encuesta a los trabajadores que pertenecen o participan de alguna manera dentro del departamento de suministros, la cual estuvo conformada por dieciséis (16) preguntas dicotómicas (SI –NO).

Cuadro N° 1. Lista de Cotejo

PREGUNTAS	SI	NO
1. ¿La Policlínica Las Industrias c.a. ubicada en Flor Amarillo Estado Carabobo tiene definida su misión, visión y objetivos a lograr?	X	
2. ¿La Policlínica Las Industrias C.A. ubicada en Flor Amarillo Estado Carabobo cuenta con un manual de procedimientos pertinentes para el correcto funcionamiento?		X
3. ¿Se observa si los trabajadores del área de inventario y suministros cuentan con la información requerida para la toma de decisiones?		X
4. ¿Se observa si la administración de la empresa trabaja conjuntamente con el departamento de suministros?	X	
5. ¿Se observa si la empresa tiene indicadores de máximos y mínimos de inventario?	X	
6. ¿La Policlínica Las Industrias c.a. ubicada en Flor Amarillo Estado Carabobo cuenta con un plan estratégico para el desarrollo de mejoramiento de inventario?		X
7. ¿La Policlínica realiza análisis de sus inventarios mensualmente?	X	
8. ¿Se observa si la policlínica realiza movimientos elevados de sus inventarios?	X	

9. ¿Se constata la información del Departamento de Inventario y suministros con la información de emergencia, trauma shock y quirófano?		X
10. ¿Se llevan a cabo registros de control y verificación de los suministros e inventarios por parte de la directiva de la Policlínica?	X	
11. ¿La empresa cuenta con un espacio adecuado para llevar a cabo los procesos de almacenamiento de inventarios y suministros?		X
12. ¿Se observa un buen ambiente laboral entre los trabajadores del departamento de inventarios de la organizacional?		X

Fuente: León J. (2017)

Análisis de la Lista de Cotejo

De acuerdo a los resultados obtenidos en la guía de observación, se puede evidenciar que la organización posee una misión y visión empresarial claramente establecida así como objetivos organizacionales bien delimitados. La empresa no cuenta con manuales de procedimientos administrativos para el departamento de inventarios ya que en los mismos no se encuentran establecidos métodos para la ejecución y de un adecuado manejo de los suministros que posee además de una clara falta de control, los cuales se tomaran en cuenta para la elaboración de la propuesta; así mismo cabe destacar que los trabajadores no cuentan con la información disponible para determinar por ellos mismo la falta o excedente de los diferentes almacenes con los que cuenta la institución de salud, lo que influirá en su habilidad para tomar decisiones a corto y mediano plazo y su capacidad de requisición de materiales cuando sea necesario, sin el apoyo del departamento de administración. Otra de las preguntas mostradas en la lista de cotejo en cuanto a si la empresa desarrolla índices de máximos

y mínimos de inventario, la respuesta es afirmativa; La Policlínica Las Industrias C.A. desarrolla mensualmente sus indicadores mensuales como es debido, incluso se ve obligada a esto por la actual situación que están viviendo los insumos médicos en el país, pero no le permiten la información que requieren a los departamentos para realizar un buena metodología y un buen flujo de materiales entre las áreas de emergencia, trauma shock, quirófano y el departamento de inventario y suministros el cual es el objetivo principal de la investigación.

Ítems N° 1. ¿Todos los trabajadores tienen acceso al inventario?

Cuadro N° 2. Acceso a inventarios.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	8	100%
TOTAL	8	100%

Fuente: León (2017).

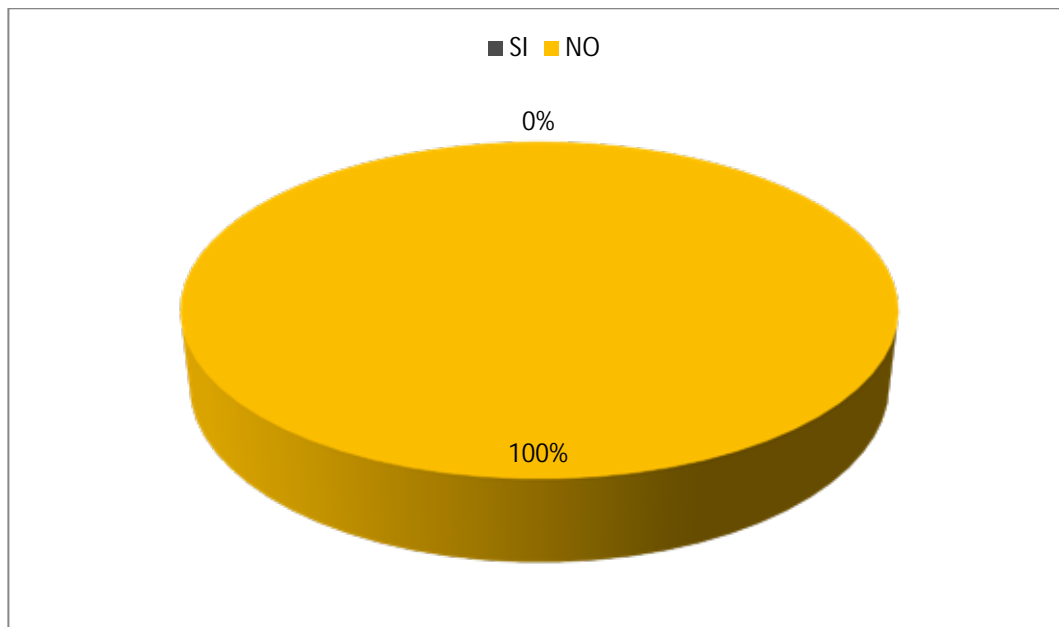


Gráfico N°1: Acceso a inventarios.

Fuente: León (2017).

Análisis:

El Cien por ciento (100%) de las personas encuestadas manifestaron que La Policlínica Las Industrias C.A. tiene definidas quienes son las personas que participan activamente dentro del proceso que involucran al departamento de inventarios esto constituye un aspecto positivo para la presente propuesta, debido a que muestra como el centro médico tiene definido quienes son los trabajadores que se involucran en los procesos activamente, sus objetivos y cómo lo va a lograr a través de sus objetivos departamentales.

Ítems N° 2. ¿Existe una autonomía de parte del departamento de inventario y suministros?

Cuadro N° 3. Autonomía del departamento.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	25%
NO	6	75%
TOTAL	8	100%

Fuente: León (2017).

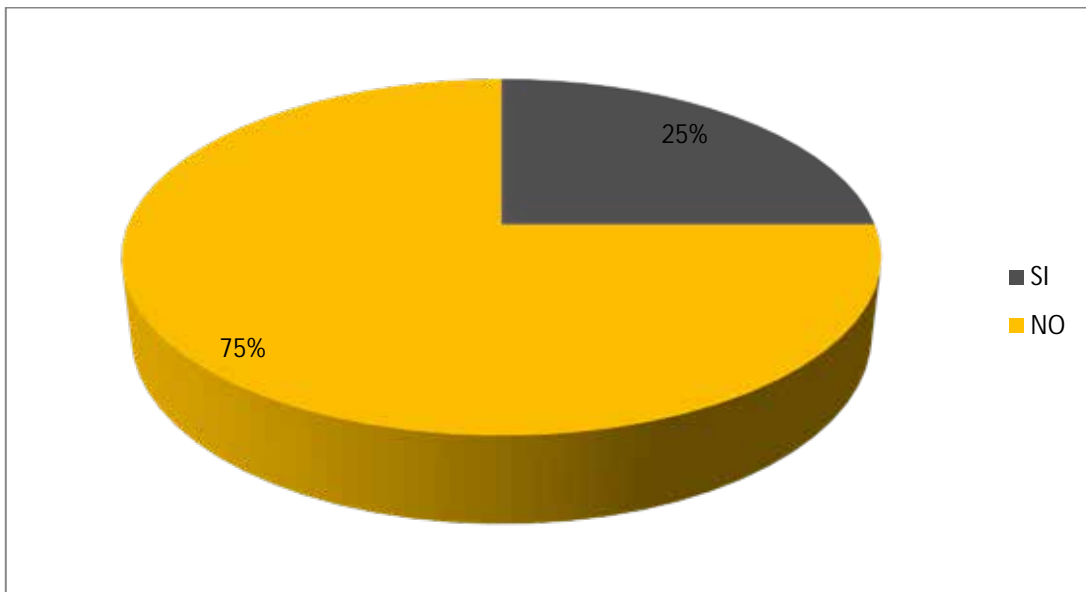


Gráfico N°2: Autonomía del departamento.

Fuente: León (2017).

Análisis:

El Setenta y Cinco por ciento (75%) de las personas encuestadas manifestaron la no autonomía del departamento de inventarios de La Policlínica Las Industrias C.A. En contraparte al Veinticinco por ciento (25%) que opino lo contrario. Este resultado de igual forma constituye una fortaleza para la presente investigación, debido a que demuestra que el personal depende de órdenes superiores para ejecutar sus actividades, lo que implica una debilidad significativa en la organización, debilidad que es evaluada en la presente investigación.

Ítems N° 3. ¿El personal responsable del departamento de los inventarios pudiera tomar decisiones acertadas en caso de emergencia, sin ayuda de la administración?

Cuadro N° 4. Toma de decisiones acertadas en caso de emergencia.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	12%
NO	7	88%
TOTAL	8	100%

Fuente: Lugo (2014).

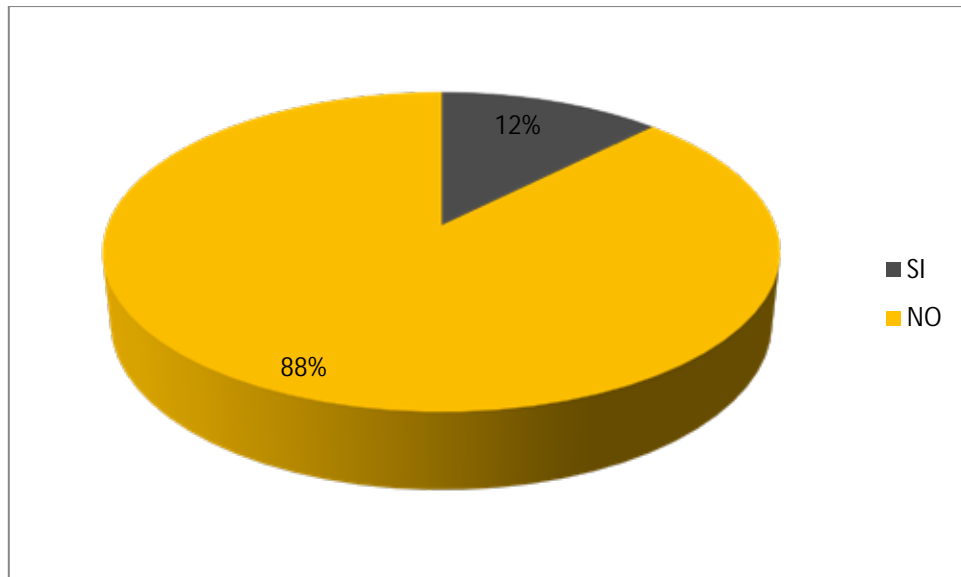


Gráfico N°3: Toma de decisiones acertadas en caso de emergencia.

Fuente: León (2017)

Análisis:

De las personas encuestadas el Ochenta y Ocho por ciento (88%) señaló que este departamento no está debidamente preparado para actuar en el caso que se requiera de manera autónoma, mientras que el Doce por ciento (12%) restante manifestó lo contrario. Este resultado demuestra que de existir manuales o plan de acción en caso de emergencias para la autonomía del mismo, no todo el personal los conoce o los utiliza; por ende realiza sus actividades de una forma repetitiva y basada sólo en la experiencia.

Ítems N° 4. ¿El almacén se encuentra bien organizado?

Cuadro N° 5. Organización de los almacenes.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	25%
NO	6	75%
TOTAL	8	100%

Fuente: León (2017).

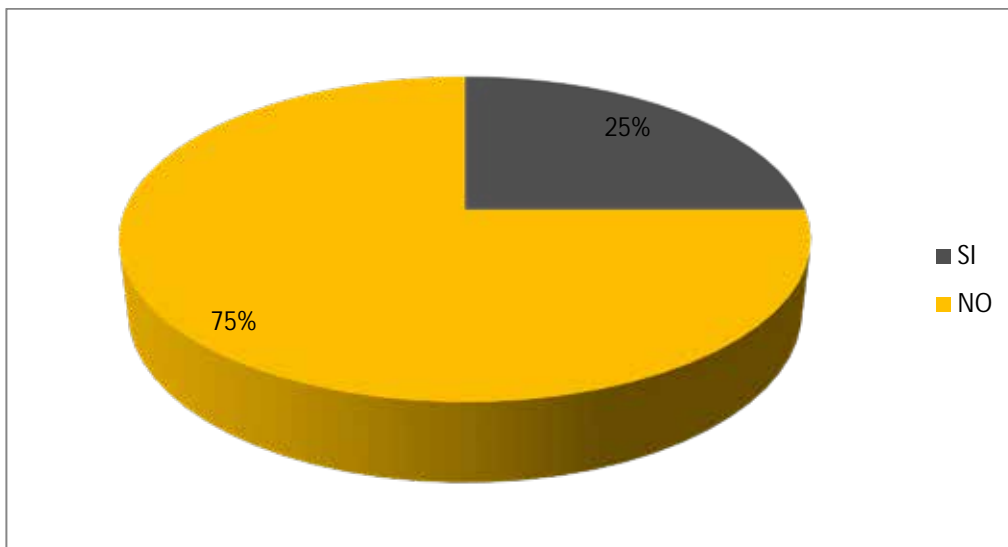


Gráfico N°4: Organizaciones de los almacenes.

Fuente: León (2017)

Análisis:

De las personas encuestadas el Setenta y Cinco por ciento (75%) señaló que los 3 almacenes no están bien organizados, mientras que el Veinticinco por ciento (25%) restante manifestó lo contrario. A través de este resultado se puede evidenciar que aunque una proporción de las personas que trabajan en el departamento conocen los áreas del mismo y logran hacer su trabajo, la gran mayoría ha expresado que no están bien ubicadas las áreas para el correcto almacenamiento de los suministros.

Ítems N° 5. ¿El manejo del almacén está reglamentado?

Cuadro N°6. Reglamentos en el almacén.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	50%
NO	4	50%
TOTAL	8	100%

Fuente: León (2017)

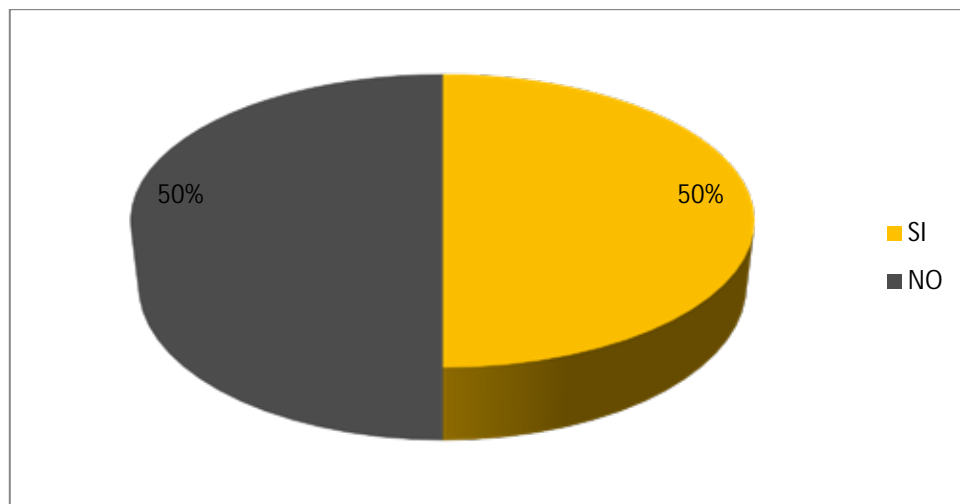


Gráfico N°5: Reglamentos en el almacén.

Fuente: León (2017).

Análisis:

De las personas encuestadas el Cincuenta por ciento (50%) señaló que existe congruencia entre los reglamentos del departamentos y las actividades que se ejecutan actualmente, mientras que el otro Cincuenta por ciento (50%) restante manifestó lo contrario. Este resultado demuestra que no todo el personal conoce o ejerce correctamente los reglamentos estipulados para el mismo departamento, por lo que se requiere un sistema de divulgación y control de los mismos.

Ítems N° 6. ¿Se siguen normas de seguridad dentro de las áreas de inventario?

Cuadro N° 7. Seguridad dentro de los almacenes.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	37%
NO	5	63%
TOTAL	8	100%

Fuente: León (2017)

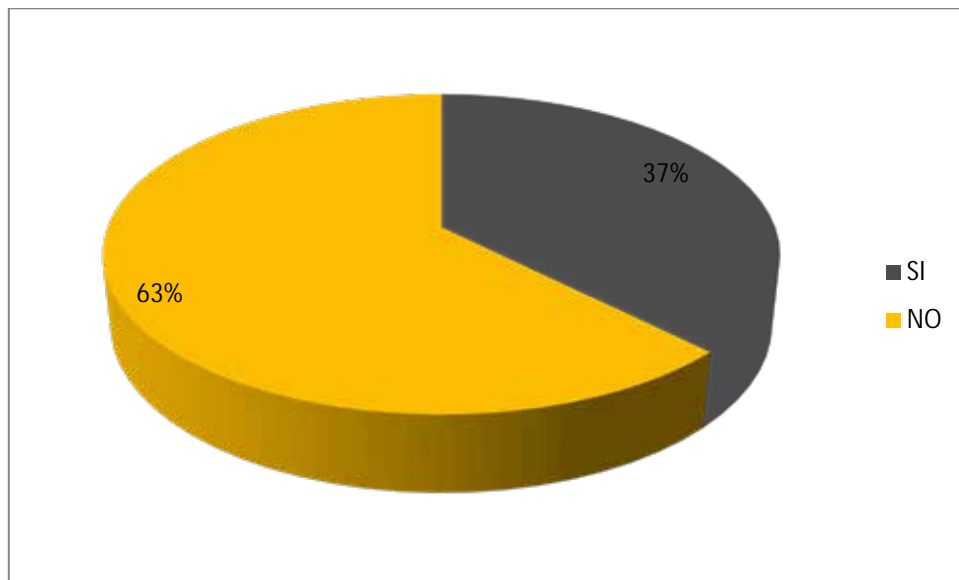


Gráfico N°6: Seguridad dentro de los almacenes.

Fuente: León (2017)

Análisis:

El Sesenta y Tres por ciento (63%) de las personas encuestadas señalaron que no se siguen las normas de seguridad dentro de las áreas de inventario, mientras que el Treinta y siete por ciento (37%) afirmó lo contrario. Este resultado demuestra que, aunque existan normas de seguridad dentro de las áreas donde se almacena el inventario no se ejecutan al 100%; por lo que se infiere que el centro médico privado puede correr el riesgo de que las acciones que ha planificado se desvíen del objetivo que pretende alcanzar.

Ítems N° 7. ¿Están precisados los niveles mínimos y máximos para determinar puntos de reposición?

Cuadro N° 8. Mínimos y máximos de inventarios.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	62%
NO	3	38%
TOTAL	8	100%

Fuente: León (2017)

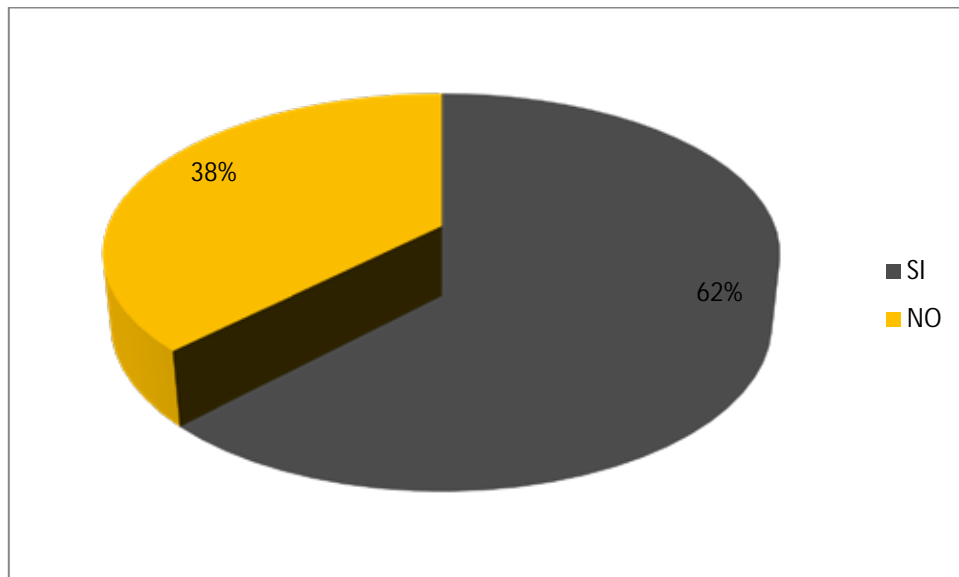


Gráfico N°7: Mínimos y máximos de inventarios.

Fuente: León (2017)

Análisis:

El Sesenta y Dos por ciento (62%) de las personas encuestadas señalaron que si están precisados los mínimos y máximos de inventarios, mientras el Treinta y Ocho por ciento (38%) siendo su contraparte señalo lo contrario. Este resultado representa una debilidad para la organización, debido a que la empresa no se ha encargado de implementar acciones para volver esté, un departamento autónomo. En función a esto, debería tomar acciones correctivas a tiempo, a fin de lograr que su gestión de procesos departamental realmente contribuya a su crecimiento organizacional.

Ítems N° 8. ¿Existen estándares de calidad claramente definidos para el almacenamiento de medicamentos e implementos médicos?

Cuadro N° 9. Calidad dentro de los almacenes.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: León (2017)

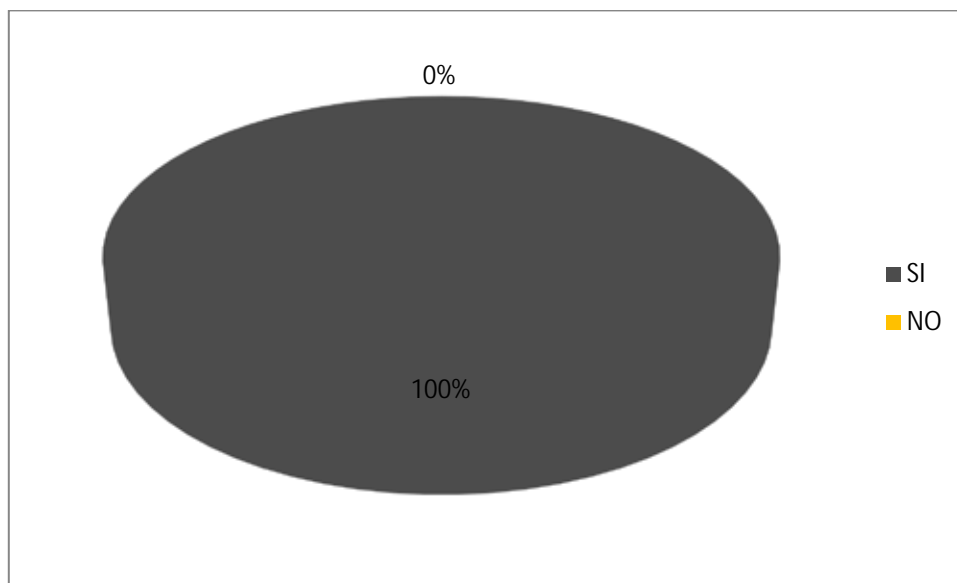


Gráfico N°8: Calidad dentro de los almacenes.

Fuente: León (2017)

Análisis:

El Cien por ciento (100%) de las personas encuestadas señalaron que si existen estándares claros de calidad en los almacenes. Esto es una muestra que la gestión calidad es eficiente.

Ítems N° 9. ¿La reposición de insumos solicitado por el departamento administrativo es óptima?

Cuadro N° 10 Óptima reposición.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	25%
NO	6	75%
TOTAL	8	100%

Fuente: León (2017)

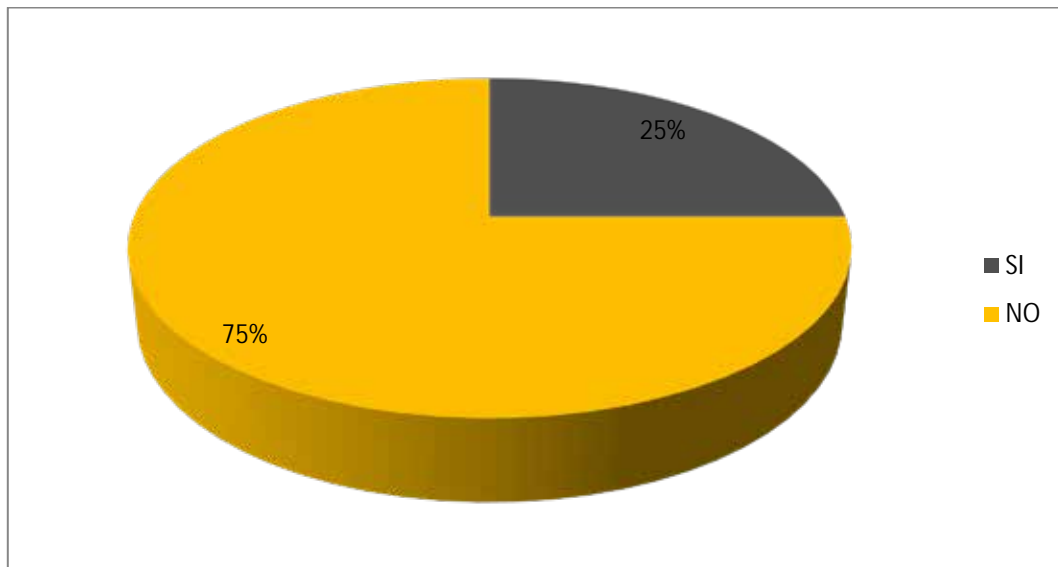


Gráfico N°9: Óptima reposición.

Fuente: León (2017)

Análisis:

El Setena y Cinco por ciento (75%) de las personas encuestadas dijeron que las requisiciones no se hacen de manera óptima mientras que el Veinticinco por ciento (25%) restante opina lo contrario esto representa una debilidad a la organización, ya que gran parte opina que el proceso de requisición puede ser mejorado.

Ítems N°10. ¿Se emplea un sistema computarizado para el control de inventarios?

Cuadro N° 11. Sistemas computarizados.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	8	100%
NO	0	0%
TOTAL	8	100%

Fuente: León (2017)

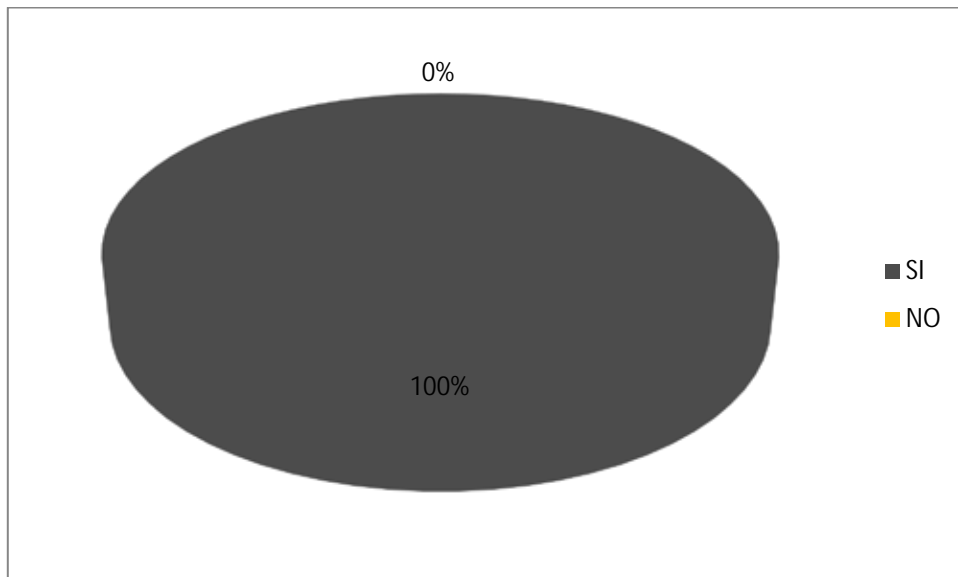


Gráfico N°10: Sistemas computarizados.

Fuente: León (2017)

Análisis:

El Cien por ciento (100%) de las personas encuestadas manifestó, que sí disponen del equipo tecnológico para apoyarse y cumplir sus funciones de manera que los procesos que estos engloban están acompañados de desarrollo técnico.

Ítems N° 11. ¿El sistema tecnológico que se utiliza para controlar el inventario es óptimo?

Cuadro N° 12. Sistemas computarizados óptimos.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	3	37%
NO	5	63%
TOTAL	8	100%

Fuente: León (2017)

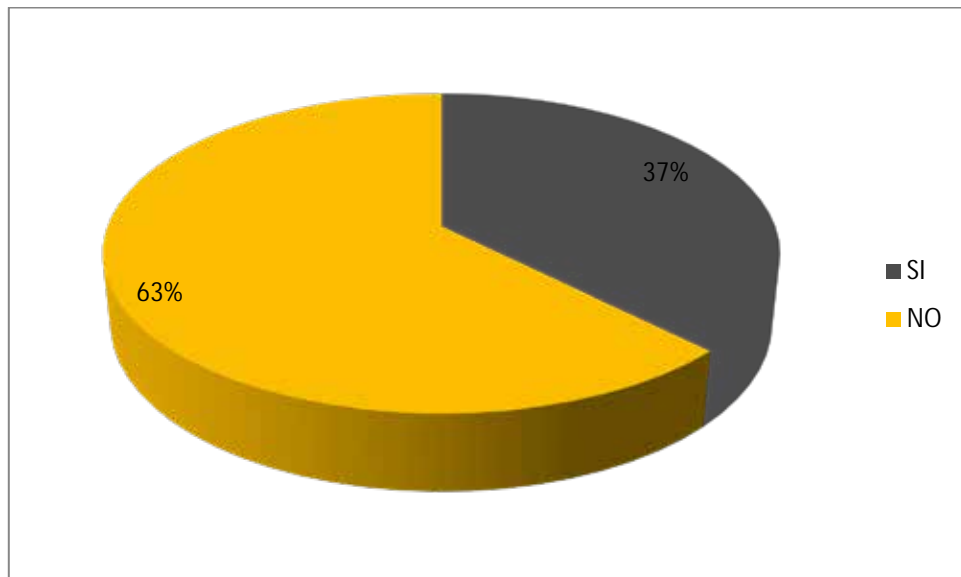


Gráfico N°11: Sistemas computarizados óptimos.

Fuente: León (2017)

Análisis:

De las personas encuestadas el Sesenta y Tres por ciento (63%) señaló que el sistema tecnológico no controla de manera óptima el inventario, mientras que el Treinta y Siete por ciento (37%) restante manifestó lo contrario. Podemos interpretar estos datos junto a la encuesta anterior que se tiene un sistema tecnológico bueno pero se está usando en pro al máximo desempeño.

Ítems N°12. ¿Se emplea el código de barras para identificar los productos?

Cuadro N°13. Identificación de los productos.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	8	100%
TOTAL	8	100%

Fuente: León (2017)

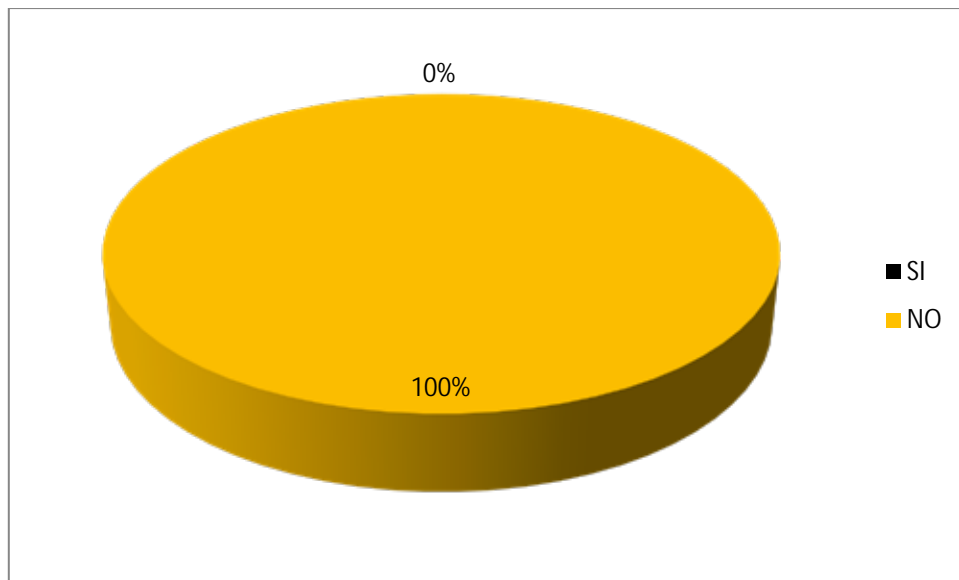


Gráfico N°12: Identificación de los productos.

Fuente: León (2017)

Análisis:

De las personas encuestadas el Cien por ciento (100%) afirmo que el sistema por código de barras no es usado en la metodología para llevar control, siendo un sistema usado muchas veces en esta área para manejo de estos departamentos en los sectores médicos.

Ítems N°13. ¿Cree usted que el control interno de inventario es óptimo?

Cuadro N°14. Control interno de inventarios.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	4	50%
NO	4	50%
TOTAL	8	100%

Fuente: León (2017)

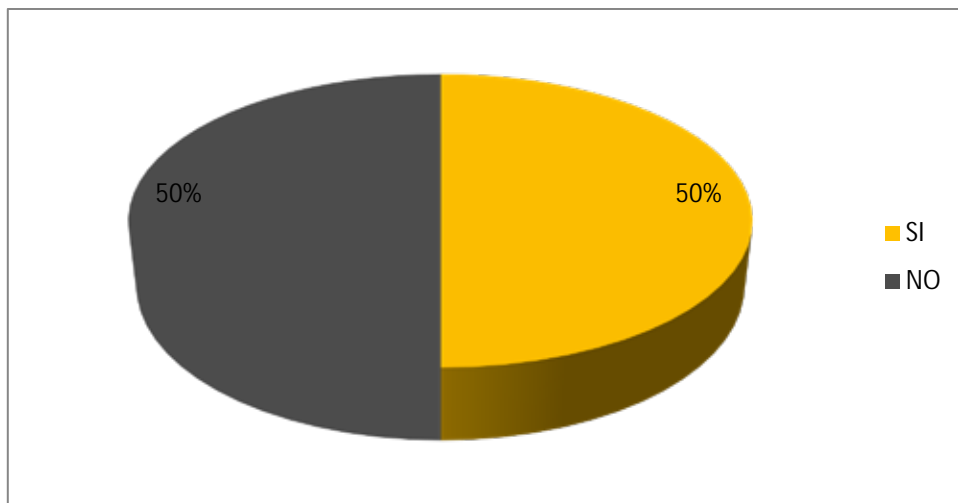


Gráfico N°13: Control interno de inventarios.

Fuente: León (2017)

Análisis:

De la totalidad de los encuestas esta pregunta se fragmento en resultados iguales, Cincuenta por ciento (50%) opino que si y Cincuenta por ciento (50%) dijo que no. Esto da a entender al investigador como ven los trabajadores el mismos inventario es importante ver que no todos están observando un control optimo en los inventarios.

Ítems N°14. ¿Se realizan inspecciones periódicas por parte de autoridades administrativas?

Cuadro N°15. Inspecciones periódicas de almacenes.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	62%
NO	3	38%
TOTAL	8	100%

Fuente: León (2017)

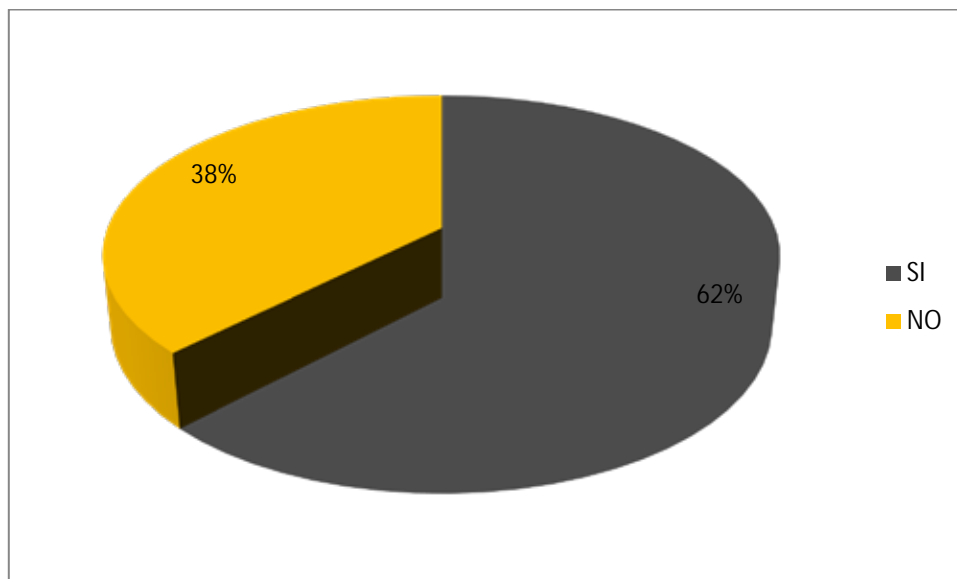


Gráfico N°14: Inspecciones periódicas de almacenes.

Fuente: León (2017)

Análisis:

El Sesenta y Dos por ciento (62%) de las personas encuestadas señalaron que si se realizan inspecciones por la parte administrativas y el Treinta y Ocho por ciento (38%) restante dijo que no. Este resultado demuestra que, aunque hay faltas de optimización en algunas área la directiva administrativa esta recurrentemente inspeccionando el departamento.

Ítems N°15. ¿Se han planteado de alguna manera las necesidades de adaptación de las instalaciones del departamento de inventario?

Cuadro N°16. Expansión para los espacios de almacenes.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	25%
NO	6	75%
TOTAL	8	100%

Fuente: León (2017)

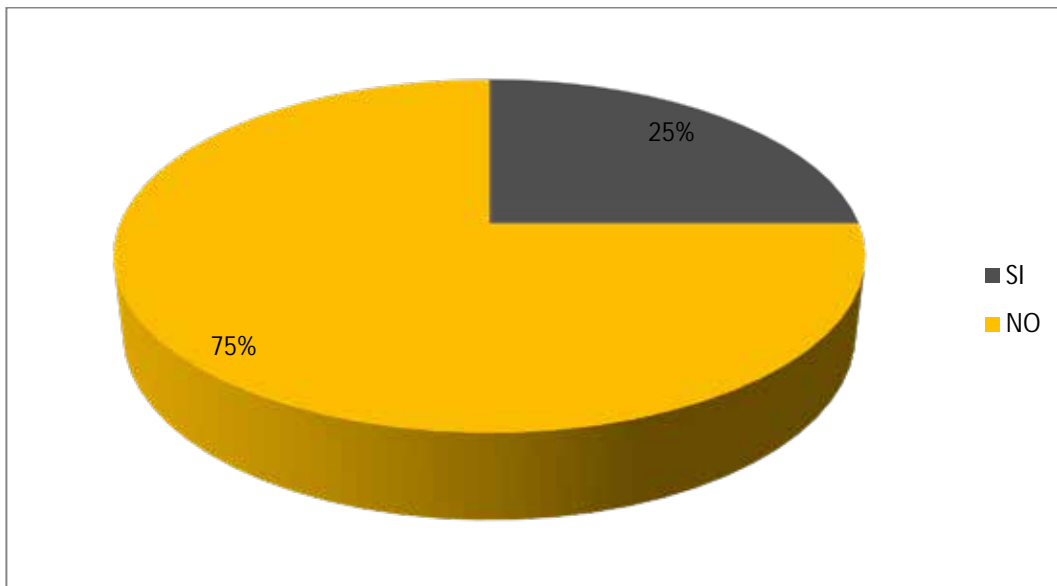


Gráfico N°15: Expansión para los espacios de almacenes.

Fuente: León (2017)

Análisis:

El Setenta y Cinco por ciento (75%) dijeron que no se han planteado la necesidad de mejorar los espacios de almacenamiento y el Veinticinco por cien (25%) restante respondió de manera afirmativa. Este resultado da entender que si ciertamente algunas personas saben de este mejoramiento, la gran mayoría no está al tanto de esa información ni posee ninguna información referente.

Ítems N°16. ¿Estaría dispuesto a ayudar en el proceso de creación de nuevos lineamientos estrategia para el área de inventario?

Cuadro N°17. Disposición para ajustarse a una nueva estrategia.

ALTERNATIVAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	75%
NO	2	25%
TOTAL	8	100%

Fuente: León (2017)

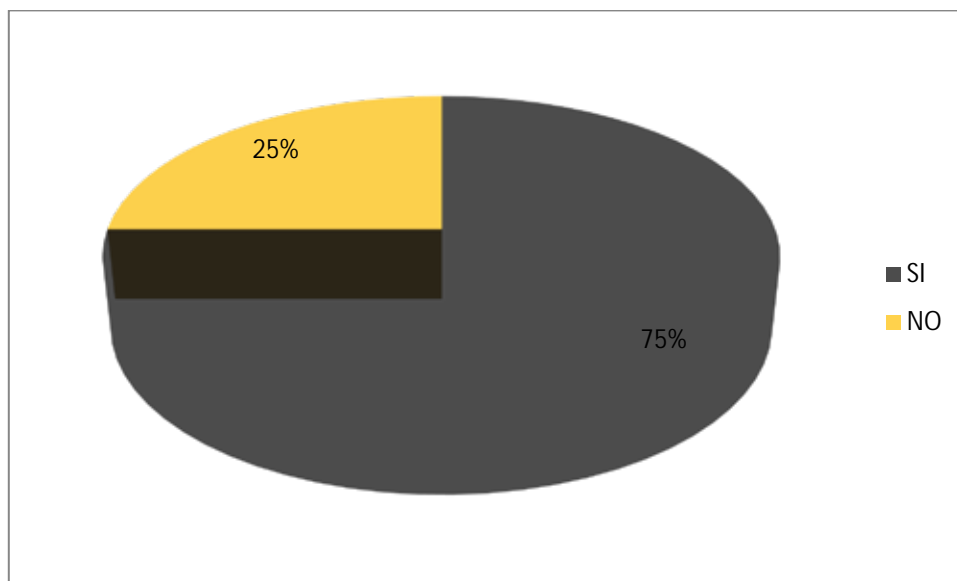


Gráfico N°16: Disposición para ajustarse a una nueva estrategia.

Fuente: León (2017)

Análisis:

Un Setenta y Cinco por ciento (75%) de las personas encuestadas señalaron que si estarían dispuesta a colaborar con un cambio para la creación y ejecución de nuevos lineamientos para mejorar los procesos referentes al inventario, mientras que el otro Veinticinco por ciento respondió negativamente.

Fase II: Determinación de requerimientos necesarios para el desarrollo de control de inventario para las áreas de emergencia, trauma shock y quirófano

En esta instancia se practicó un análisis de información clasificando las circunstancias que tienen consecuencias sobre la Policlínica; de esta forma los subgrupos resultantes son los factores internos representados por las fortalezas u debilidades y los factores externos ejemplificados en las oportunidades y amenazas que afectan a la gerencia administrativa del área de inventario. Acto seguido de identifican los problemas actuales de dicho departamento para así formular las estrategias a seguir. El análisis DOFA pretende la formulación, actuación y evaluación de acciones que permiten que la Policlínica logre sus objetivos planteados.

Cuadro N°17 Análisis de la Matriz DOFA (Origen interno y externo)

	Fortalezas	Debilidades
Origen Interno	<p>F1 A pesar de ser los costos muy elevados, los medicamentos aún pueden ser suministrados en la policlínica.</p> <p>F2 Los pacientes siempre se presentan en las instalaciones, se puede decir que tiene un mercado muy marcado.</p> <p>F3 Los insumos y el equipo médico son productos de larga duración.</p> <p>F4 La Policlínica posee una sucursal de sus proveedores dentro de la infraestructura.</p>	<p>D1 El control interno de inventarios es débil.</p> <p>D2 Falta de información en general de los trabajadores del área sobre los inventarios, lo cual genera lentitud en el proceso.</p> <p>D3 Existen 3 almacenes distribuidos dentro de la infraestructura.</p> <p>D4 Falta de autonomía en el departamento de inventario y suministros.</p>

Origen Externo	Oportunidades	Amenazas
	O1 La Policlínica puede captar nuevos clientes.	A1 Los controles gubernamentales cada día son más estrictos y exigentes.
	O2 La inestabilidad del sector salud hace que la competencia sea cada vez más inconstante.	A2 La latente inestabilidad del mercado genera incertidumbre acerca del futuro inmediato de las organizaciones en todos los sectores.
	O3 La empresa puede generar menos gastos si establece una estrategia adecuada a su departamento de inventarios.	A3 Debido a los altos precios del mercado la atención de pacientes y hospitalizaciones se han visto afectadas.
	O4 Al ser tan ineficiente el servicio de salud público la opción inmediata es optar a las instituciones de salud privadas.	A4 Los altos costos de ser atendidos han hecho que los clientes dejen de asistir a instituciones de salud privada.

Fuente: John A. León (2017)

Análisis interno (fortalezas)

Se consideraron situaciones y factores que favorecen o detienen el logro de los objetivos, dentro de este análisis interno se pudo constatar que La Policlínica Las Industrias C.A. posee una gran solidez empresarial dentro del mercado de salud nacional puesto que la constante aunque costosa adquisición de productos e insumos médicos genera una constante captación de nuevos pacientes, además contando con los años de experiencia y el alto reconocimiento de la Policlínica generan un pro a favor.

Análisis interno (debilidades)

Dentro de toda organización existen fortalezas y debilidades, para el sector específico de inventarios, se puede destacar que la falta de control en el departamento de inventario y suministros afecta a la institución, además la falta de información de los trabajadores para el área de inventarios hacen que el control interno de la empresa sea débil, derivando así en faltas y extravíos en algunas ocasiones en los inventarios; además la existencia de 3 almacenes haciendo el proceso poco óptimo y aún menos controlable.

Análisis externo (oportunidades)

Este análisis tiene como objetivo identificar las oportunidades externas que se le presentan a la empresa. Se puede evidenciar que la organización se encuentra en un momento idóneo para lograr un fortalecimiento organizacional al captar nuevas pacientes porque aunque no posee todos los medicamentos con los que debería contar ofrece un mejor servicio que el sector público y que cualquier institución médica privada cercana, además con estrategias adecuadas podría disminuir muchos sus gastos y tendría un mejor control de sus inventarios.

Análisis externo (amenazas)

El análisis de las amenazas que se detectaron en la empresa básicamente se centran en la situación actual del país ya que se genera una incertidumbre con respecto al futuro de las organizaciones en el sector y todas en general, debido a los nuevos controles gubernamentales que surgen cada día, además los altos precios de los insumos y materiales médicos hace que algunos pacientes prefieran evitar ir a instituciones médicas privadas.

Cruce de estrategias (DOFA)

Estrategias FO	Estrategias DO
<ol style="list-style-type: none"> 1. La inestabilidad del mercado afecta a la competencia pero gracias al compromiso que posee la organización con sus proveedores recibe los insumos necesarios para seguir atendiendo a los pacientes que lo requieran lo que hace crecer su fortalecimiento dentro del mercado, (F1O2) 2. La Policlínica Las Industrias C.A. posee una sucursal dentro de la misma institución, este factor es clave a la hora de hacer solicitudes en momentos oportunos incluyéndolo dentro de la estrategia para mejorar el control de inventarios se lograrían cambios muy positivos dentro del departamento y en general para la organización, (F4O3). 3. Una buena estrategia aplicada a los departamentos de inventarios y suministros tomando en cuenta que los insumos médicos son de larga duración pueden dar muy buenos resultados disminuyendo los gastos en ese departamento, (F3O3). 4. Se puede realizar una campaña publicitaria y a su vez de oferta para captar nuevos clientes, incentivando a las personas que requieran el servicio de salud dentro del espacio donde ya son un entidad medica de renombre y establecerse aún más en el sector salud, evitando que acudan a otras instituciones médicas, (F2O1) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ante una inconsistencia en el sector salud en general, lo mejor sería fortalecer la estructura organizacional, informando mejor a los trabajadores que intervienen en los procesos del departamento de inventario y suministro, para hacer más óptimos los procesos (D2O2) 2. Con una mejor organización y unificación de los 3 almacenes, además estando alineándolos a una estrategia de control adecuada las mejores en tema de control para ese departamento serian notorias de manera positiva, (D3O3) 3. La Policlínica puede fortalecer su estructura organización tan solo informando un poco mejor su personal para cada área que intervenga en el proceso de inventariado, logrando así una segregación clara de actividades dentro de la compañía, (D2O2) 4. Al poder controlar las debilidades que se poseen dentro de los inventarios se tendrá un plus a favor ganando aún más terreno dentro de mercado y ante la inestabilidad que lo rodea,(D1O2)
Estrategias DA	Estrategias FA

<ol style="list-style-type: none"> 1. Aplicar el método de valoración fifo (peps en español, primero que entra primero que sale) para hacer que el control de los inventarios sea más estable y controlado, además este método protege la mercancía del efecto inflación por tanto protege del incremento que el mismo acarrea, para así evitar que los productos sigan aumentando de precio, (D1A3). 2. En vista de que la incertidumbre en el sector salud es tan alta cualquier esfuerzo por mejorar los procesos sería notable puede que no sea un cambio determinante, pero es un incentivo para unificar los 3 almacenes y mejorar los controles dentro de ese departamento en específico, (D3A2). 3. Crear y aplicar una política de mantenimiento de la mano con la sucursal del proveedor de suministros instalada dentro de la institución para los inventarios, que tenga como objetivo mantener los mismos al día para lograr así cumplir con los respectivos controles gubernamentales y de esta manera no generar multas para la organización que se convierten al final de la labor en pérdidas para la empresa, (D4A1) 4. La falta de información del personal que labora en el área de inventarios de la organización se convierte en un “contra” directo de la organización puesto que ayudaría a disminuir la incertidumbre que existe dentro de la institución en el mercado, se logra controlar a la misma gracias un eficiente sistema de información para trabajadores apoyado por la administración en general. específicamente para el área de inventarios con lo cual la inestabilidad que se posee sería más controlable (D2A2) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sacando lo mejor de la sucursal de los proveedores que existen dentro de la organización, se puede lograr una mejora del proceso manteniendo al día los inventarios y controlando un factor tan relevante como ese podría disminuir la incertidumbre que rodea el entorno en general del sector salud , (F4A2). 2. Se debe crear un ambiente de conciencia para los pacientes que les haga entender el ¿Por qué? De los precios al ser atendidos, explicar cómo se mantiene el nivel de calidad a sabiendas de la situación país actual. (F2A4) 3. Aprovechando que la policlínica posee un mercado muy marcado, sería recomendable emplear promociones publicitarias donde se reafirme el compromiso que la policlínica tiene con los clientes y lo importante que son para la institución que a pesar de ya tener un mercado recurrente, hacerle ver a los pacientes que también son importantes para la organización, (F2A4) 4. Los insumos y materiales médicos a usar durante la atención a los pacientes son de larga duración en su mayoría lo que puede en un momento dado ser almacenados por un largo periodo de tiempo en un plan de contingencia por problemas externos generados por la situación país, (F3A2)
--	---

CAPITULO V

LA PROPUESTA

Presentación de propuesta

La propuesta que se plantea a continuación lleva por título “Lineamientos para optimizar el sistema de inventarios para las áreas de emergencia, trauma shock y quirófano en La Policlínica Las Industrias, C.A. ubicado en Flor Amarillo, estado Carabobo.” la cual esta conglomerada por una serie de medidas que permiten operar de manera adecuada el departamento de inventario, mejorando su control interno. Debido a que las fallas observadas retrasan las operaciones del día a día dentro de la organización lo cual genera retrasos en el proceso del mismo y pérdidas a falta de estrategias y lineamientos óptimas.

Justificación de la Propuesta

La propuesta en sí, se enfoca para realizar lineamientos que agilicen y mejoren los procesos internos que se efectúan en el áreas de inventarios, lo cual representa un movimiento importante para la organización, hoy en día el centro médico privado no posee lineamientos para realizar un buen almacenamiento ni recepción de mercancía, dejando de un lado el control de calidad de los productos, de esta forma no se verifica que lo recibido se encuentre en un estado apto para ser usado, ni donde se almacena. El uso de mercancías defectuosas, genera mala reputación para la organización además de que los inventarios se encuentran ocupados en 3 almacenes en diferentes pisos de la infraestructura, lo cual dificulta mucho el orden y la distribución de los insumos dentro del establecimiento médico. Adicionando a eso la falta de autonomía en el departamentos ya mencionado y una evidente falta de sistema tecnológico efectivo para controlar los procesos. Además de lo anterior expuesto se plantea también generar un

manual de normas y procedimientos que reglamente los pasos a seguir de los nuevos lineamientos a utilizar para las nuevos insumos recibidos generando un ciclo de operaciones completo incluyendo los diferentes áreas médicas que interactúan (emergencia, trauma shock y quirófano) a la hora de recibir nuevos productos.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Diseñar los lineamientos para la optimización los sistemas de inventarios en las áreas de emergencia, trauma shock y quirófano.

Objetivos Específicos

Identificar los elementos utilizados en el flujograma de los lineamientos de optimización para el sistema de inventario.

Elaborar un flujograma de procesos del sistema basado en lineamientos de optimización para el sistema y control de inventario.

Realizar un manual de procedimientos que reglamente el proceso del departamento mostrado en el flujograma basado en lineamientos de optimización para el sistema y control de inventario.

Factibilidad de la Propuesta

Factibilidad Institucional: Observando la disposición que posee la gran mayoría de los trabajadores de la policlínica para elaborar en lineamientos de optimización para el sistema y control de inventario, se dice que la propuesta es factible

Factibilidad Operativa: En el área operativa la propuesta es factible debido a que ayudar a reducir los lapsos entre requisiciones generando un mejor control de los procesos, lo cual en la actualidad no es óptimo

Factibilidad Técnica: La propuesta es factible desde el punto de vista técnico ya que la empresa cuenta en si con un sistema avanzado para el control de inventario pero no lo utiliza completamente lo cual será cubierto con los nuevos lineamientos planteados

Factibilidad Económica: Desde el ámbito económico la propuesta es factible ya que las inversiones a realizar no son altas puesto que basta con imprimir el flujograma y manual de procedimiento de los lineamientos planteados, además de realizar una serie de inducciones acerca del nuevo proceso, puesto que el área más costosa que es el sistema computarizado ya se encuentra dentro de la organización, lo que representa un avance muy significativo.

Desarrollo de la propuesta

Identificación de los elementos utilizados en el flujograma de optimización del sistema de inventario

A continuación una explicación sencilla del significado de los elementos representados dentro del flujograma, para su correcta interpretación y comprensión:

Elementos utilizados en el flujograma

Aquí veremos descrito en un cuadro cada elemento con su correspondiente significado a la derecha explicado brevemente o que significa dentro del flujograma que se realizó en esta investigación.

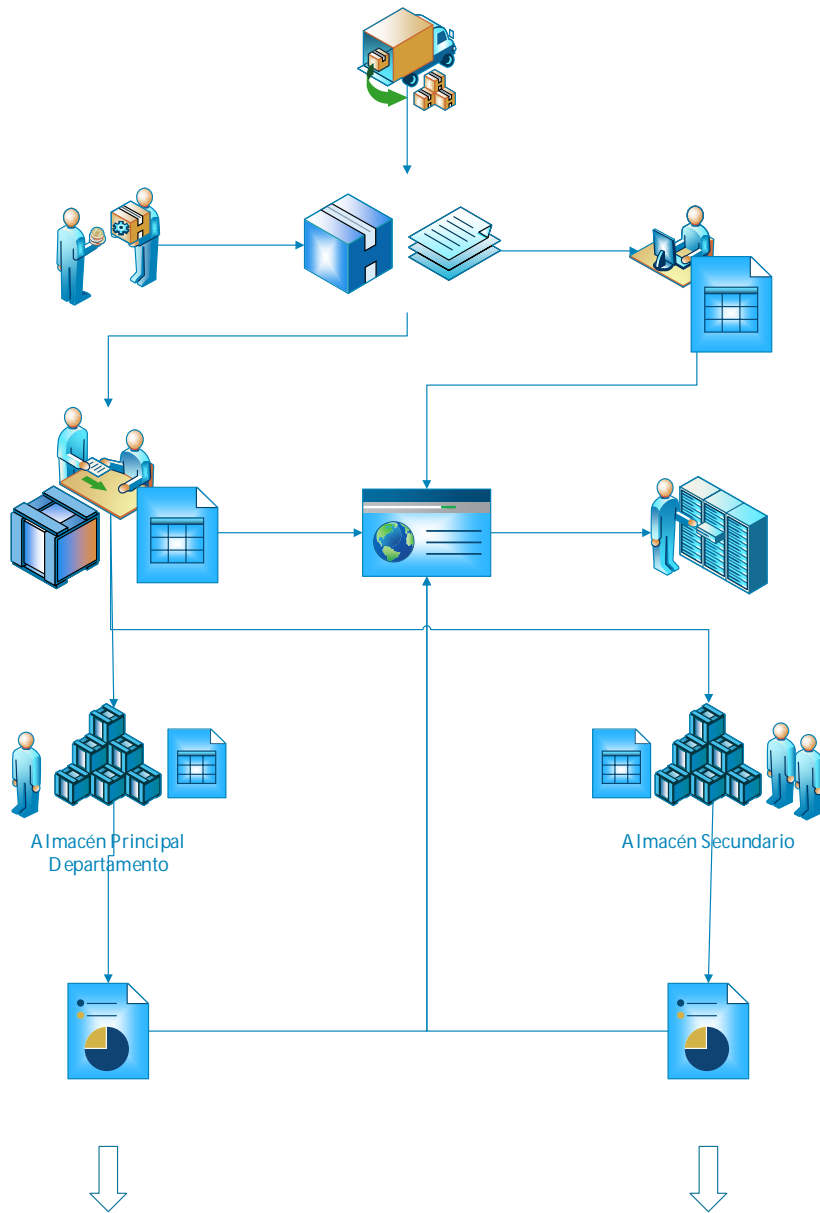
Elementos usados en el flujograma

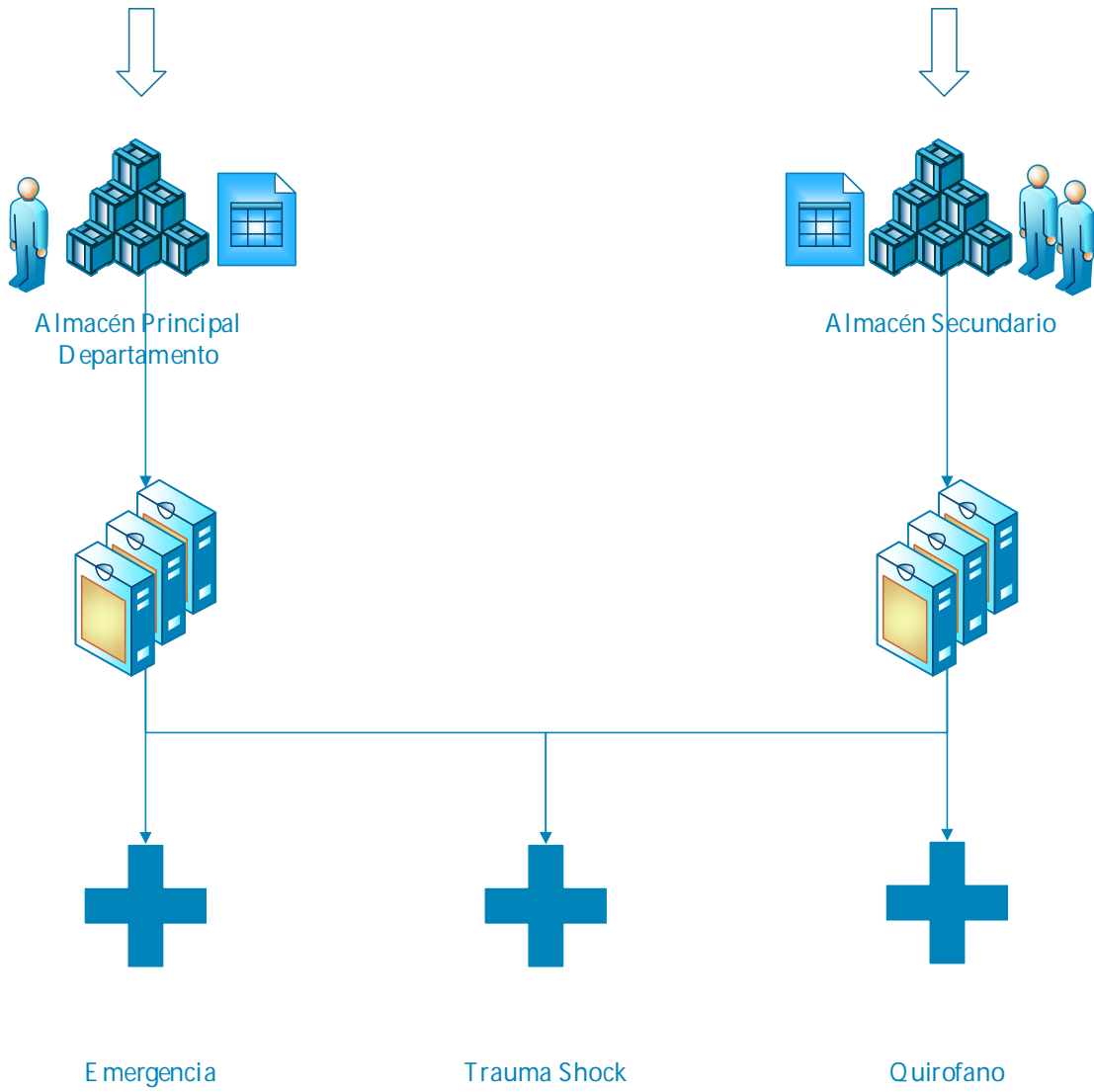
	Proveedores externos
	Proveedor Interno
	Compras
	Departamento Administrativo
	Personal del departamento
	Fotocopias de las facturas recibidas por compras
	Facturas
	Informes de Calidad

	Departamento de inventario
	Mercancía recibida y sellada
	Mercancía previamente evaluada por calidad y desembalada
	Inventarios
	Suministros solicitados en áreas de Emergencia, Trauma Shock
	Registro en el sistema informático para facturas e informes
	Almacenamiento en el sistema informático para facturas e informes, además el desarrollo de futuros indicadores en el departamnto
	Continuación de Flujoograma
	Áreas de Emergencia, Trauma Shock y Quirófano

Elaboración del flujograma de la recepción de nuevas pedidos de mercancía

A continuación se presenta el flujograma de la optimización del sistema de inventario, este incluye el desarrollo del departamento de inventario y propone autonomía al mismo, sin desvincular a la administración de sus procesos correspondientes relacionadas al departamento y las actividades que deben ser llevadas a cabo en cada punto de dicho proceso.





MANUAL DE
PROCEDIMIENTOS
PARA EL
DEPARTAMENTO DE
INVENTARIO EN LA
POLICLINICA LAS
INDUSTRIAS C.A.

Junio 2017



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE INVENTARIO	
Empresa: Policlínica Las Industrias C.A.	Junio, 2017
Flor Amarillo, Edo. Carabobo	Pág. 02 de 08

PRESENTACION

En el presente documento se incluye las funciones y pasos a seguir para la buena gestión y control administrativo del departamento de inventario de la Policlínica Las Industrias C.A, incluye los pasos a seguir por el departamento y sincronización que debe tener con el departamento de administración y las áreas de emergencia, trauma shock y quirófano para realizar el proceso correspondiente.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE INVENTARIO	
Empresa: Policlínica Las Industrias C.A.	Junio, 2017
Flor Amarillo, Edo. Carabobo	Pág. 03 de 08

CONTENIDO

Antecedentes.....	4
Capacitar al personal.....	5
Crear registro de análisis de calidad en almacenes.....	6
Información de las áreas médicas.....	7
Coordinación del departamentos de inventarios y el administrativo.....	8



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE INVENTARIO	
Empresa: Policlínica Las Industrias C.A.	Junio, 2017
Flor Amarillo, Edo. Carabobo	Pág. 04 de 08

ANTECEDENTES

Policlínica Las Industrias C.A. es una organización ubicada en Flor amarillo Estado Carabobo, dedicada a la atención medica privada, cubriendo una gama de requerimiento medico con excelentes profesionales. Esta organización posee departamentos preparado estructuralmente y un personal dispuesto a calificarse. Tiene la misión de brindar atención personalizada y excelente cobertura en cualquier escenario médico que sea requerido. Y la visión de ser la organización médica con mejor atención en el país.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE INVENTARIO	
--	--

Empresa: Policlínica Las Industrias C.A.	Junio, 2017
--	-------------

Flor Amarillo, Edo. Carabobo	Pág. 05 de 08
------------------------------	---------------

CAPACITAR AL PERSONAL

- Realizar cursos de capacitación con la organización, que consisten en **FORMAR:**
 1. Cursos de capacitación con el director médico, de duración ocho (8) horas.
 2. Cursos de capacitación con la directora del departamento, de duración ocho horas.
 3. Inmersión en los sistemas tecnológico, de duración ocho (8) horas.
- Realizar curso de capacitación con la organización **SOLUCIONES GERENCIALES**, que consiste en:
 1. Importancia y gestión de inventarios, duración dieciséis (16) horas.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE INVENTARIO	
Empresa: Policlínica Las Industrias C.A.	Junio, 2017
Flor Amarillo, Edo. Carabobo	Pág. 06 de 08

CREAR REGISTRO DE ANALISIS DE CALIDAD DE ALMACENES

- Crear un (documento) con una copia de las solicitudes creadas por las áreas de emergencia, trauma shock y quirófano, para poder dar respuesta en cuanto a la existencia y el tiempo de entrega de los insumos o materiales solicitados.
- Enviar una copia por el sistema interno al departamento de administración para que este a su vez sea analizado y genere una respuesta confiable al requerimiento recibido si se requiere una devolución. Y sea notificado al proveedor correspondiente.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE INVENTARIO

Empresa: Policlínica Las Industrias C.A.	Junio, 2017
Flor Amarillo, Edo. Carabobo	Pág. 07 de 08

INFORMACION DE LAS AREAS MÉDICAS

- Realizar constante monitoreo a las áreas de emergencia, trauma shock y quirófano sobre los insumos y las garantías de los mismos.
- Coordinar con las áreas de emergencia, trauma shock y quirófano los tiempos de revisión para garantizar de manera más óptima la disposición de suministros y materiales médicos.
- Al contar con un sistema tecnológico interno altamente innovador se puede proporcionar a estas áreas de emergencia, trauma shock y quirófano la facilidad de no tener que trasladarse físicamente a los inventarios.

Los canales de comunicación elegidos para la misma son:

- El correo electrónico, se utilizara como herramienta para presentar los reportes requeridos por la administración de las áreas de emergencia, trauma shock y quirófano.
- Las llamadas telefónicas o video llamadas por Skype, como canal de comunicación interna entre departamentos y áreas médicas.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE INVENTARIO	
Empresa: Policlínica Las Industrias C.A.	Junio, 2017
Flor Amarillo, Edo. Carabobo	Pág. 08 de 08

COORDINACIÓN DEL DEPARTAMENTO DE INVENTARIOS Y EL ADMINISTRATIVO

- Establece conjuntamente con el departamento de administración y el departamento de inventarios directrices para minimizar perdidas y mejorar los tiempos de respuestas.
- Enviar al departamento de inventarios los requerimientos nacionales correspondientes a la industria médica y los análisis a reportar al departamento administrativo.
- De parte del departamento administrativo verificar mediante el sistema de información interno que la información de los inventarios en el mismo departamento sea cónsona con la dirección administrativa.

Los canales de comunicación elegidos para la misma son:

- El correo electrónico, se utiliza como herramienta para presentar reportes requeridos del departamento de inventarios e información requerida de parte del departamento de inventarios.

CONCLUSIONES

El diseño y la aplicación de una buena estructura organizativa, permite una mejor integración y coordinación de todos los integrantes de una empresa. Al estar mejor organizados se garantiza el mejor aprovechamiento de los recursos.

El objetivo general de la presente investigación fue Proponer lineamientos orientados a la optimización del sistema de inventario para las áreas de emergencia, trauma shock y quirófano en la Policlínica Las Industrias, C.A, con la finalidad de mejorar dichos procesos.

A través de la observación directa se pudo evidenciar y conocer que la empresa Policlínica Las Industrias C.A, se lleva a cabo un ambiente de trabajo mejorable con ciertas dificultades en sus funciones y gestión entre los departamentos involucrados.

En tal sentido se detectó que por medio del instrumento la inexistencia del cumplimiento de los manuales de normas y procedimientos, siendo muy importante para el control y la gestión del departamento de inventarios.

Una vez aplicado el instrumento y constatando las debilidades, oportunidad, fortalezas y debilidades que rodean el buen funcionamiento de la empresa, se pudieron formular lineamientos que ayuden a mejorar los procesos.

Para finalizar, mediante la observación directa se pudo notar que cada miembro del proceso hace sus labores por orden de la administración, no existe un departamento formal para cumplir la función, sin embargo conocen la Misión, Visión y Valores de la empresa que orienta a los trabajadores a los objetivos principales de la misma.

CONCLUSIONES

Fundamentados en los resultados y análisis que se encuentran en esta investigación se puede establecer una serie de conclusiones en relación a los objetivos que se plantearon:

En base a la lista de cotejo que se realizó en la organización se puede concluir que dentro de la organización existen instrumentos ideales para realizar inspecciones de inventarios rutinarias más eficientes pero que no se utilizan, a falta de no contar con personal bien informado y con un departamento bien definido para realizar tal acción, esto recae en un control interno de inventarios inadecuado puesto que existen fallas en el manejo de altos movimientos de inventarios en las operaciones de los tres (3) almacenes existentes actualmente dentro de la policlínica, destacando además de los mal ubicados que están los almacenes antes mencionados y un ambiente laboral muy tenso entre el personal de cubre el departamento y la administración.

En el mismo orden de ideas, al considerar la encuesta que se realizó a todos los trabajadores de la policlínica se puede observar que los principales problemas con los que cuenta la organización en el departamento de inventario son falta de información del personal, jerarquización del departamento y caracterización de actividades para el personal, no se cuenta con una diferenciación de actividades entre la administración y el departamento de inventario, lo que resulta en un descontrol de actividades a falta de orden y organización dentro del departamento que indique la labor de cada trabajador, como se debe organizar el inventario físico, que establezca estándares de calidad.

También se puede evidenciar que existe personal desmotivado dentro de la organización lo cual representa un riesgo para el compromiso de estos trabajadores con la organización en sus puestos de actividades, lo cual genera una fuga de opiniones importantes para la organización acerca de ¿Cómo? y en ¿Qué? se debe mejorar dentro

de la empresa. Pero a pesar de esto muchas personas se encontraron en disposición de ayudar a mejorar el proceso del mismo departamento.

Para culminar se la matriz DOFA que se realizó arroja variables importantes a considerar para el centro médico privado, en la parte interna tenemos que la organización posee un compromiso sólido con los proveedores tanto externos como internos, lo que garantiza un flujo de materiales médicos que permiten a la policlínica mantenerse estable dentro del mercado en la actualidad, procurando aumentar la clientela de la organización a través de la inserción de campañas publicitarias. Mientras que para las variables externas se tiene que considerar la amenaza que representa la situación país dentro de las actividades de la policlínica, representado por inestabilidad de mercado y los estrictos márgenes de ganancia que imponen los entes gubernamentales ante los niveles desproporcionales de precios que existen hoy en día.

RECOMENDACIONES

La principal recomendación se encuentra enfocada en la aplicación de la propuesta que se presenta en este trabajo, la cual permitirá corregir las debilidades existentes que se han generados en los procesos por falta de un direccionamiento estratégico definido en los lineamientos para la optimización del sistema de inventarios, además de separar el departamento de inventario de la administración, implementando un reglamento que guíe y optimice las actividades que se ejecutan en el áreas que corresponden a los inventarios, la reducción de cantidad de almacenes de tres (3) a dos (2) ya que cuentan con el espacio pero simplemente no se ha puesto en marcha el ajuste de los espacios para estas áreas, se podría considerar también la creación de estándares de calidad que puedan medir y evaluar los productos que se reciben de los proveedores de manera interna en el departamento y hacer controles desde la administración por medio del mismo sistema interno que posee la clínica, puesto que la ejecución correcta de esta propuesta generara un proceso sustentable de control de inventarios que permita filtrar las mercancías defectuosas, además de que permita saber cuáles son las capacidades máximas y mínimas de maneras exacta con ayuda del sistema interno que posee la policlínica para hacer sus controles.

También se recomienda implementar cursos de capacitación para el personal de la empresa lo cual permita dar un grado de conocimiento más alto para los trabajados que se desenvuelven dentro del departamento que permita ejecutar los procesos con mayor agilidad sobre lo que se hace y la seguridad estará apoyada en el uso adecuado de los sistemas ya existentes en el centro médico privado, además de otorgar un puesto de labor para cada persona que conforma la nómina del departamento, puesto que es imprescindible establecer las actividades por separado de cada individuo y diferenciación entre cada departamento. También se recomienda que se establezca una red de comunicación abierta que permita a los trabajadores dar su opinión acerca de las actividades que se realizan en la organización buscando que los mismos aporten ideas

para mejorar, agilizar y avanzar dentro de los procesos de la empresa. Esto en vista a que existe un clima organizacional tenso.

Se recomienda que se utilicen las herramientas con las que cuenta la organización las cuales son: el sistema computarizado y las máquinas para realizar inventario puesto que las mismas son adecuadas y óptimas para el desarrollo de un control de inventarios óptimos que muestre la realidad del almacén hecho que permita avanzar hacia los objetivos comunes de la empresa.

Por último, se recomienda a futuro incluir nuevas estrategias propuestas dentro de la empresa, lo cual no solo permitirá un mayor control de inventarios para la organización, sino que también permitirá generar informes de calidad de mercancía que muestren los productos dañados para realizar su devolución en tiempos cortos, de ser esto necesario, además de establecer pasos para la recepción de mercancía que ayuden a ejecutar procesos ordenados, permitiendo disminuir los lapsos utilizados para dicho asunto.



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PRESENTACIÓN

A continuación se presentarán una serie de preguntas que ayudarán al desarrollo de la investigación que pretende establecer **LINEAMIENTOS PARA OPTIMIZAR EL SISTEMA DE INVENTARIOS PARA LAS ÁREAS DE EMERGENCIA, TRAUMA SHOCK Y QUIRÓFANO EN LA POLICLÍNICA LAS INDUSTRIAS, C.A.**; realizado por **John A. Leon M. C.I.: 22.405.351**, aspirante a obtener el título de Licenciado en Administración de Empresas en la Universidad José Antonio Páez.

Se consideran que ustedes son las personas indicadas para proveer la información que se requiere, dada su valiosa experiencia en la empresa objeto de estudio. Los datos brindados por ustedes serán de mucho interés para la consecución de las metas comunes con respecto al proceso de diagnóstico y transformación que se pretende efectuar.

Sugerencias para llenar el Instrumento:

- Ü Lea cuidadosamente todo el cuestionario.
- Ü Atienda detenidamente las instrucciones que se dan a las preguntas.
- Ü Escriba con letra clara y precisa cuando responda o indique el marcado de la respuesta como lo especifica cada una de las instrucciones.
- Ü Si tiene alguna duda por favor consulte con los investigadores.

¡Gracias por su Colaboración!

I. ¿Todos los trabajadores tienen acceso al inventario?

Alternativa	Respuesta
Si	
No	

II. ¿Existe una autonomía de parte del departamento de inventario y suministros?

Alternativa	Respuesta
Si	
No	

III. ¿El personal responsable del departamento de los inventarios pudiera tomar decisiones acertadas en caso de emergencia, sin ayuda de la administración?

Alternativa	Respuesta
Si	
No	

IV. ¿El almacén se encuentra bien organizado?

Alternativa	Respuesta
Si	
No	

V. ¿El manejo del almacén está reglamentado?

Alternativa	Respuesta
Si	
No	

VI. ¿Se siguen normas de seguridad dentro de las áreas de inventario?

Alternativa	Respuesta
Si	
No	

VII. ¿Están precisados los niveles mínimos y máximos para determinar puntos de reposición?

Alternativa	Respuesta
Si	
No	

VIII. ¿Existen estándares de calidad claramente definidos para el almacenamiento de medicamentos e implementos médicos?

Alternativa	Respuesta
Si	
No	

IX. ¿La reposición de insumos solicitado por el departamento administrativo es óptima?

Alternativa	Respuesta
Si	
No	

X.

XI. ¿Se emplea un sistema computarizado para el control de inventarios?

Alternativa	Respuesta
Si	
No	

XII. ¿El sistema tecnológico que se utiliza para controlar el inventario es óptimo?

Alternativa	Respuesta
Si	
No	

XIII. ¿Se emplea el código de barras para identificar los productos?

Alternativa	Respuesta
Si	
No	

XIV. ¿Cree usted que el control interno de inventario es óptimo?

Alternativa	Respuesta
Si	
No	

XV. ¿Se realizan inspecciones periódicas por parte de autoridades administrativas?

Alternativa	Respuesta
Si	
No	

XVI. ¿Se han planteado de alguna manera las necesidades de adaptación de las instalaciones del departamento de inventario?

Alternativa	Respuesta
Si	
No	

XVII. ¿Estaría dispuesto a ayudar en el proceso de creación de nuevos lineamientos para el área de inventario?

Alternativa	Respuesta
Si	
No	

REFERENCIAS

Bibliográficas

- Ary, D (1994). **Introducción a la investigación pedagógica**. Editorial McGraw Hill España
- Balestrini, M. (2012). **Elaboración de Proyectos de Grado**. Séptima edición editorial Panapo. Caracas. Venezuela.
- Becerra, A. (2012). **Investigación en Metodología vs. Metodología de la Investigación**. Investigación y Postgrado. Caracas. Venezuela.
- Bittel, R. (2012). **Enciclopedia del Management**. Grupo Editorial Océano, México
- Chiavenato, I. (2009) **Introducción a la teoría general de la Administración**. Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A. DF México.
- Galofre, M. y González, D. (2012), **Estrategias para mejorar el control interno de las cuentas por cobrar en los procesos contables de la empresa Alcoven C.A.** Universidad José Antonio Páez. Trabajo de grado no publicado. San Diego. Venezuela.
- Gispert, C. (2013). **Diccionario de Administración y Finanzas**. Editorial Océano-Centrum. España.
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2012). **Metodología de la investigación**. Mc-Graw Hill. México.
- Holmes, Maynard, Edwards, Meier. (2014). **Contabilidad Básica**. Editorial Musa S.A. Bogotá. Colombia.
- Hurtado, I. y Toro, L. (2007). **Paradigmas y Métodos de Investigación en Tiempos de Cambio**. Editorial CIEC, S.A. Caracas. Venezuela.
- Koontz, H (2010). **Administración Una Participación Global**. McGraw Hill Editores. México
- Morales, M. (2010). **Control de Gestión**. Editorial Océano. España.
- Pardinas, F. (2008). **Metodología y técnica de investigación en ciencias sociales**.

- Introducción elemental.** 17ª ed., Siglo Veintiuno. México.
- Ramírez, T. (2008). **Como Hacer un Proyecto de Investigación.** Editorial Panapo. Caracas. Venezuela.
- Selltiz, J. (2006). **Técnica de Investigación Aplicada.** Editorial Harla. México.
- Tamayo y Tamayo M. (2014). **El proceso de la investigación científica.** 4ta Edición Ediciones Limusa. México.
- Thielen y Thielen. (2011), **Teoría de la Organización. Publicaciones.** U.N.A. Caracas. Venezuela.
- Universidad pedagógica Experimental Libertador (2014). **Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales.** Vicerrectorado de proyectos Especiales: Caracas, Venezuela
- Welsch, G. Hilton, R. y Gordon, P. (2012). **Presupuestos. Planificación y Control de Utilidades.** Quinta Edición. Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A. México.