



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATÉGIAS PARA LA OPTIMIZACIÓN
DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE
INVENTARIO EN LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA DENTAL SOLUTIONS,
C.A**

AUTORES:

Cuello Contreras, Génesis Anaybi

C.I: 19.632.564

Saavedra Rueda, Alejandro

C.I: 18.628.739

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



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**ESTRATÉGIAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL
CONTROL INTERNO EN EL AREA DE
INVENTARIO EN LA CLÍNICA
ODONTOLÓGICA DENTAL SOLUTIONS, C.A.**

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

AUTORES:

Cuello Contreras, Génesis Anaybi

C.I: 19.632.564

Saavedra Rueda, Alejandro

C.I: 18.628.739

Tutor: Lcdo. Daniel Mariño

San Diego, Junio de 2017



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

San Diego, Junio del 2017

ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE TRABAJO DE GRADO

Quienes suscriben esta Acta, dejan constancia que el Proyecto de Trabajo de Grado **ESTRATÉGIAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE INVENTARIO EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DENTAL SOLUTIONS, C.A;**, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos exigidos para su aprobación, recomiendan su tramitación ante el organismo académico correspondiente.

Nombre del Tutor Académico

Firma

Fecha

Lcdo. Daniel Mariño

DEDICATORIAS

Principalmente quiero dedicarle este trabajo de grado a mi Dios, por darme la paciencia, fortaleza, sabiduría, entendimiento y sobre todo no dejarme caer en esos momentos donde sentía que podía más, siempre estuvo iluminando mi camino para hoy llegar a cumplir esta meta maravillosa.

A mi madre que aunque estamos a km de distancia siempre creyó en mí, hizo de mí una persona sencilla, humilde, con valores y principios que los he puesto en práctica a lo largo de mi vida y me han servido para triunfar en la vida. Te amo mami.

A mi esposo porque desde que decidí enfrentar este camino siempre estuvo apoyándome incondicionalmente, quien me vio llorar cuando decaía, quien me vio es trasnocharme, quien me vio sacrificar los fines de semana familiar y que hoy disfruta verme sonreír porque logre esta meta, Eso no tiene precio.

A mi hijo, porque desde el momento en que lo sentí, tuve un motivo más para llegar a donde he llegado, te dedico este triunfo porque quiero ser tu ejemplo a seguir, te amo con mi alma entera.

Por ultimo a todas aquellas personas que me brindaron su apoyo y prestaron colaboración, y que siempre estuvieron presentes durante este largo camino.

Cuello, Génesis

Primero darle las gracias a dios por permitirme alcanzar esta nueva meta, junto a mi esposa, familiares y seres queridos que aunque algunos de ellos no estén físicamente, siempre estarán en nuestros corazones.

A mi madre que ha estado acompañándome durante toda la vida y en mi carrera además de apoyarme en todas mis decisiones, en mi formación personal y académica, gracias por siempre estar a mi lado.

A mi esposa y mejor amiga por siempre apoyarme desde el primer momento de manera incondicional, por siempre compartir mis alegrías durante toda la carrera y por acompañarme a cumplir esta nueva meta y arrancar con esta nueva etapa de la vida profesional.

A mi hermano, abuela, tíos, padrinos, primos y demás familiares, porque desde el momento en que inicie mis estudios de pregrado siempre estuvieron apoyándome desde diversos puntos de vista en lo personal y en lo académico, por todo el apoyo en el logro de esta meta.

Por ultimo a todos mis compañeros de clase, amigos, profesores y todas aquellas personas que de alguna manera siempre estuvieron presentes durante la carrera, gracias por todo el apoyo y por ser esa mano amiga que siempre hace falta.

Saavedra, Alejandro

AGRADECIMIENTOS

A Dios por guiarme y bendecirme y permitirme culminar este camino lleno de éxitos, porque hace 3 años atrás permitió que leyera aquella frase que decía "nacé para triunfar" gracias porque sin ti no hubiese logrado nada.

A mi familia por apoyarme en todo momento, gracias por creer en mí por darme tanto si Dios me da la oportunidad de volver a nacer pediría que mi familia fuese la misma.

A mi segunda familia quienes hace 9 años atrás me adoptaron como su hija, y que hoy en día aún sigo siendo su princesa, gracias por cuidarme protegerme y brindarme tanta confianza, gracias por ser como son, no soy perfecta pero intento serlo.

A los profesores quienes nos impartieron sus conocimientos, su tiempo y su dedicación, gracias a ellos hoy tengo los conocimientos y herramientas necesarios para emprender esta nueva etapa

A nuestro tutor Lcdo. Daniel Mariño, por guiarnos y no abandonarnos, por transmitirme y ofrecerme el apoyo y la información necesaria para poder realizar y culminar este trabajo especial de grado con éxito.

A mi compañero de tesis y futuro colega Saavedra, Alejandro por compartir tanta experiencias gratificantes y enriquecedoras, gracias formamos un excelente equipo de trabajo.

A todos ellos gracias, pues sin su ayuda no hubiese podido culminar este sueño.

Cuello, Génesis

A Dios por siempre estar presente en mi vida, por siempre seguir sus pasos de hacer el bien sin mirar a quien, por guiarme por el buen camino hacia el éxito.

A mi familia y seres queridos por apoyarme en todo momento, gracias por confiar en mí por estar siempre con la mejor disposición para con mi persona.

A los profesores que durante toda la carrera además de impartir su conocimiento nos siguieron formando como personas de bien para llegar a hacer un profesional con ética y compromiso, reforzando valores que se habían perdido, gracias por todo el apoyo, las herramientas y la excelente formación que me dieron.

A nuestro tutor Lcdo. Daniel Mariño, por asumir el reto desde el primero momento en aceptarnos como sus tutorados, por guiarnos, aconsejarnos y apoyarnos en todo momento en el desarrollo de este trabajo especial de grado con mucho éxito.

A mi amiga, compañera de tesis y futura colega Génesis Cuello por darnos la oportunidad de realizar este trabajo de grado con tanta satisfacción, por esta experiencia y por formar un equipo de trabajo juntos, Gracias.

A todas aquellas personas que directa o indirectamente estuvieron siempre presentes durante toda carrera, gracias por apoyarme en esta nueva meta.

Saavedra, Alejandro

INDICE GENERAL

LISTA DE GRAFICOSY FIGURAS

LISTA DE CUADROS Y TABLAS

RESUMEN INFORMATIVO

Xii

INTRODUCCION

1

CAPITULOS

I	EL PROBLEMA	
	1.1 Planteamiento del Problema	3
	1.2 Objetivos	5
	1.3 Justificación	6
II	MARCO TEÓRICO	
	2.1 Antecedentes	8
	2.2 Bases Teóricas	12
	2.3 Bases Legales	24
	2.4 Definición de Términos	26
III	MARCO METODOLÓGICO	
	3.1 Tipo de Investigación	29
	3.2 Diseño de Investigación	29
	3.3 Nivel de Investigación	30
	3.4 Estrategias Metodológicas	31
IV	RESULTADOS	
	4.1 Análisis y Presentación de los Resultados	36
V	PROPUESTA	
	5.1 Presentación de la Propuesta	50
	5.2 Objetivos de la Propuesta	51
	5.3 Justificación de la Propuesta	53
	5.4 Factibilidad de la Propuesta	55

5.5 Desarrollo de la Propuesta	54
CONCLUSIONES	66
RECOMENDACIONES	67
REFERENCIAS	
BIBLIOGRAFICAS	69
ELECTRONICAS	70

LISTA DE GRAFICOS Y FIGURA

GRAFICOS Y FIGURA

FIGURA N° 1 Componentes del Control Interno	19
GRAFICO N° 1 Conocimiento sobre las Normas Internacionales de Contabilidad	37
GRAFICO N° 2 Manejo de Inventario bajo Normas Internacionales de Contabilidad	38
GRAFICO N° 3 Registro de Existencia de Materiales y Suministro	39
GRAFICO N° 4 Planificación de Adquisición de Inventario	40
GRAFICO N° 5 Personal Capacitado para el Control de Inventario	41
GRAFICO N° 6 Causa de la Perdida De Cliente por mal manejo de control interno	42
GRAFICO N° 7 Registro derequisición de Materiales.	43
GRAFICO N° 8 Causa de la Perdida de materiales por parte de los odontólogos	44
GRAFICO N° 9 Necesidad de Personal Calificado	45
GRAFICO N° 10 Implementación de medidas estratégicas	46
FIGURA N° 2 Organigrama	55
FIGURA N° 3 Codificación y ubicación de los productos	56

LISTA DE TABLA Y CUADROS

CUADRO Y TABLA

CUADRO N° 1 Conocimiento sobre las Normas Internacionales de Contabilidad	37
CUADRO N° 2 Manejo de Inventario bajo Normas Internacionales de Contabilidad	38
CUADRO N° 3 Registro de Existencia de Materiales y Suministro	39
CUADRO N° 4 Planificación de Adquisición de Inventario	40
CUADRO N° 5 Personal Capacitado para el Control de Inventario	41
CUADRO N° 6 Causa de la Perdida De Cliente por mal manejo de control interno	42
CUADRO N° 7 Registro de Requisición de Materiales	43
CUADRO N° 8 Causa de la Perdida de materiales por parte de los odontólogos	44
CUADRO N° 9 Necesidad de Personal Calificado	45
CUADRO N° 10 Implementación de medidas estratégicas	46
CUADRO N° 11 Matriz FODA	48
CUADRO N° 12 Control de existencia diaria del puesto de trabajo	58
CUADRO N° 13 Requisición de Materiales	59
CUADRO N° 14 Orden de Entrega	60
CUADRO N° 15 Solicitud de Compra	61



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA CONTABILIDAD PÚBLICA

CARRERA CONTADURÍA PÚBLICA

ESTRATÉGIAS PARA LA OPTIMIZACIÓN DEL CONTROL INTERNO EN EL AREA DE INVENTARIO EN LA CLÍNICA ODONTOLÓGICA DENTAL SOLUTIONS, CA

San Diego, Junio 2017

Autores: Cuello Contreras, Génesis Anaybi
Saavedra Rueda, Alejandro

Tutor: Lcdo. Daniel Mariño

RESUMEN INFORMATIVO

El presente trabajo de grado tiene como objetivo principal proponer estrategias para el control interno en el área de inventario en la Clínica Odontológica Dental Solutions, CA; en vista que el control de gestión es importante en todo tipo de organizaciones debido a que son herramientas básicas para el seguimiento y revisión de la empresa logrando así forma más adecuada el cumplimiento de los objetivos. Para el desarrollo del mismo se utilizará como tipo de investigación el Proyecto Factible en vista que se identifica un problema y se pretende brindar una solución al mismo; en cuanto al diseño de la investigación se apoyará en una investigación de campo, ya que los autores interactúan con el problema planteado, y el diseño de la investigación es de tipo descriptivo en vista que se realiza una descripción tanto del diagnóstico del problema como de su posible solución. Para darle respuesta a esta problemática se plantean tres fases metodológicas; la Fase I busca diagnosticar la situación actual del proceso de control y manejo de inventarios de Materiales y Suministros de la Clínica Odontológica Dental Solutions, C. A, en cuanto a la Fase II, identificar las debilidades y fortalezas del proceso operacional en cuanto al manejo de inventario dentro de la Clínica Odontológica Dental Solutions, C.A; y finalmente la Fase III, pretende Diseñar estrategias para la optimización del Control Interno en el Área de Inventario en la Clínica Odontológica Dental Solutions, C.A., a fin de optimizar la gestión de la clínica sujeta a estudio.

Descriptores: Plan Estratégico, Control, Inventario, NIC, VEN- NIF

INTRODUCCIÓN:

La contabilidad es un sistema informativo que emite datos estructurados y relevantes de los distintos entes que componen la realidad económica, como son las familias, las empresas, el sector público y la nación. Estos datos, tras ser analizados e interpretados, son empleados por los sujetos económicos para controlar los recursos con los que cuentan y tomar las medidas oportunas para hacerlos más fructíferos y en todo caso, para evitar una situación deficitaria que pondría en peligro su supervivencia.

Hoy en día, gracias a los continuos avances en la contabilidad, los organismos competentes han creado, las Normas Internacionales De Información Financiera (NIIF), que sirven para reforzar las normas Contables Internacionales e incrementar la confianza de los usuarios de los estados financieros.

Sin embargo en Venezuela estas normas fueron incorporadas por la Federación Nacional de Contadores Públicos de Venezuela (FCCPV), donde establecen la importancia del **Control Interno** para el funcionamiento y aplicación de las políticas contables, financieras y administrativas de una organización.

Debido a esto la Clínica Odontológica Dental Solutions C.A, necesita implementar estrategias que permitan optimizar el control interno, ya que las utilizadas hasta los momentos no cuentan con los procedimientos adecuados, por lo tanto no permite que el departamento de inventarios fusione dentro de la organización; lo que ha ocasionado un desequilibrio económico para la empresa.

Por lo que es necesario implementar lo antes descrito para mejorar los niveles de inventario, de esta manera incrementar la confiabilidad de los movimientos de almacenamiento de los materiales y suministros y así poder reducir costos logrando ofrecer un mejor servicio a los pacientes

Por lo descrito anteriormente la presente investigación pretende diseñar un plan estratégico que ayude a la entidad en estudio optimizar el control interno con la finalidad de mejorar la presentación de sus Estados Financieros Para ello la investigación cuenta con un cuerpo conformado por seis capítulos las cuales se detallan a continuación:

Capítulo I: conformado por el Planteamiento del problema, Formulación del problema, Objetivos de la investigación: y Justificación.

Capítulo II: se basa en estudios realizado por autores anteriores que tienen relación con el estudio, en este capítulo se desarrolla las bases teóricas, bases legales, y la definición de los términos básicos.

Capítulo III: lo integra el marco metodológico de la investigación que se distribuye de la siguiente manera por el tipo de investigación, diseño de la investigación nivel de investigación y estrategia metodológica a utilizar.

Capítulo IV: denominado recursos en este capítulo describe, los recursos materiales, humanos, institucionales, y financieros que se implementaron para la ejecución de dicha investigación.

Finalmente se presentan las referencias bibliográficas, que sirvieron para dar sustento a la investigación, cabe destacar que se utilizaron consultas tanto bibliográficas como electrónicas.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento delProblema

Actualmente la economía crece a pasos agigantados y muchas empresas llegan a convertirse en verdaderos titanes industriales. Esto ha originado que los altos ejecutivos busquen la manera de controlar mejor las empresas que dirigen, lo que ha generado la necesidad de implementar controles internos que permitan detectar cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidas por la empresa y minimizar riesgos; es por ello que se han creado las Normas Internacionales de Contabilidad NIC y con ellas las Normas Internacionales de información financiera NIIF las cuales hacen parte del conjunto de NIIF o IFRS, cuyo objetivo es regular y controlar los procedimientos a través de los principios y lineamientos básicos establecidos con la finalidad de velar tanto por el buen funcionamiento de las actividades económicas así como también por la comprensión de los sistemas de contabilidad y su control interno.

Hoy en día el organismo que emite las Normas Internacionales de información financiera NIIFes IASB. International Accounting Standards Board, estas normas han sido productos de grandes estudios y esfuerzo de diferentes entidades educativas, financieras y profesionales del área contable a nivel mundial, son más de 80 países que han contribuido al proceso riguroso que ayuda al desarrollo de estas normas proporcionando estándares de alta calidad para el interés público de forma

Transparente, eficiente y de forma efectiva logrando así la uniformidad en las prácticas al rededor del mundo.

Sin embargo en Venezuela estas normas fueron incorporadas por la Federación Nacional de Contadores Públicos de Venezuela (FCCPV), en el año 2004 pero no fue hasta el 2007 a través de las ven- nif (boletines de aplicación) donde se comienza oficialmente la adopción. Pero las más recientes modificaciones hacen hincapié a la importancia que tiene **Control Interno** para el funcionamiento y aplicación de las políticas contables, financieras y administrativas de una organización.

Es por ello que la empresa Dental Solutions, C.A; ubicada en la ciudad de Naguanagua Estado Carabobo, dedicada a brindar servicios odontológicos de más alta calidad, con el fin de ser partícipes del desarrollo de la odontología en Venezuela y generar salud y bienestar a quienes requieren sus servicios, necesita implementar dichas normas de control interno ya que no cuentan con los procedimientos adecuados que permitan regular los procedimientos en el departamento de inventarios lo que ha ocasionado un desequilibrio económico para la empresa y diferencias en los inventarios de materiales teóricos que al compararlos con los inventarios físicos arrojan una información que no es correcta, afectando a:

- A la alta gerencia, ya que debido a la mala gestión del departamento no tienen conocimiento de la existencia sobrante o faltante de las materiales y suministros, lo que trae como consecuencia la no planificación de las decisiones, pues cuando se necesita de algún producto es de carácter urgente y no están prevenidos para los costos de los mismos.
- Los empleados, en este caso los odontólogos, ya que están expuestos a trabajar con los pocos materiales y suministros que se encuentran, ocasionando inestabilidad emocional pues no trabajan con eficiencia.

- Los pacientes, pues muchas veces deben de irse a otras clínicas, para recibir una mejor atención con calidad de servicio y respuesta.

No obstante, este desequilibrio económico y diferencia de inventario de materiales de la empresa Dental Solutions, C.A., requiere de una atención inmediata a fin de evitar el descontrol total de sus operaciones generando además errores en los procedimientos contables, lo que implicaría no poder verificar con exactitud y veracidad lo emitido en sus estados financieros.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cuáles son los procedimientos que se deben tomar en cuenta para la elaboración de estrategias para la optimización del control interno de inventarios de la Clínica Dental Solutions, C.A.?

1.2 **Objetivos de la Investigación:**

1.2.1 **Objetivo General:**

Proponer estrategias para el control interno en el área de Inventario en La Clínica Odontológica Dental Solutions, C A.

1.2.2

Objet

ivos Específicos:

- Diagn
osticar la situación actual del proceso de control y manejo de inventarios de Materiales y Suministros de la Clínica Odontológica Dental Solutions, C. A

- Identi
ficar las debilidades y fortalezas del proceso operacional en cuanto al manejo de inventario dentro de la Clínica Odontológica Dental Solutions, C.A.

- Diseñ
ar estrategias para la optimización del Control Interno en el Área de Inventario en la Clínica Odontológica Dental Solutions, C. A.

1.3

Justif

icación:

Actualmente las empresas se han visto en la necesidad de aplicar a las Normas de control interno, como un proceso que permite establecer los procedimientos adecuados para salvaguardar y controlar sus recursos.

La optimización del control interno en la empresa Dental Solutions, C.A; es de vital importancia; ya que, como es una empresa familiar, ubicada en la ciudad de Naguanagua estado Carabobo, dedicada a brindar servicios odontológicos de más alta

calidad, con el fin de ser partícipes del desarrollo de la odontología en Venezuela y generar salud y bienestar a quienes requieren sus servicios, se ve en la necesidad de implementar estrategias que permitan establecer las normas para el área de control interno específicamente en el departamento de inventarios ya que no cuenta con una optimización de sus recursos promoviendo la inestabilidad económica y calidad en sus operaciones.

Finalmente esta investigación representara de gran importancia no solo para los investigadores un beneficio por cuanto lograr adquirir conocimiento que posteriormente se pondrá en práctica en el ejercicio de las funciones, sino también es de vital importancia para muchas personas involucradas que depende de ellas para su trabajo tales como:

Los propietarios de la empresa en primer lugar, para conocer la evolución del negocio y si este es rentable, de igual manera la administración para conocer en que necesita mejorar, permitiendo a la alta gerencia poder tomar decisiones adecuadas para el mejoramiento y calidad de su servicio, por otra parte permitirá a la empresa llevar un inventario más confiable, en cuanto a la mercancía que se encuentra en el almacén, específicamente del inventario de materiales y suministros, ofreciéndoles una serie de medidas que garanticen las mejoras en sus procesos de control interno con la finalidad de determinar sus debilidades así como también sus fortalezas para optimizar sus operaciones.

Debido a la problemática expuesta, se hace indispensable proponer estrategias para controlar el inventario de materiales y suministros, ya que esta requiere mejorar los procesos que involucren cambios positivos y adaptaciones, proporcionando beneficios a la empresa, siendo una alternativa para mejorar sus actividades en los almacenes, el cual facilitara un mejor registro de las entradas y salidas del inventario de materiales y suministros.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del Problema:

Los antecedentes de la investigación se refieren a la revisión de trabajos previos sobre el tema en estudio. A continuación se muestran algunas de las investigaciones relacionadas directamente con el tema de estudio.

(Peña F., 2014) en su investigación denominado **“Propuesta de un Sistema de Control de Gestión para las Contralorías Municipales del Estado Carabobo”**. **Trabajo de grado no publicado**, realizado para optar al título de Maestría en Ciencias Contables de la Universidad de Carabobo. Este trabajo destacó:

Que el control de gestión es importante en todo tipo de organizaciones ya que su función principal se orienta a lograr un mayor conocimiento de las tareas que se desarrollan y sus resultados, lo cual, por otra parte, permite de una forma más adecuada el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Se realizó una investigación enmarcada como un proyecto factible, de campo, no experimental, cuya población fueron los 14 municipios del estado Carabobo, concluyendo que el control adolece de deficiencias en la aplicación de normas técnicas, lo que mengua su trascendencia en la gestión, determinando falta de confiabilidad de quienes hacen uso de la información institucional.

Sin embargo, en una primera aproximación a la situación de las Contraloría de los Municipio del estado Carabobo, las cuales son órganos adscritos a la Contraloría General de la Republica pudo conocerse, que se han venido Presentando algunas dificultades a la falta de articulación y armonización en los sistemas, la incorporación a las funciones gerenciales, sin fundamentarse en las teorías, conceptos administrativos y modelos de gestión de las tendencias mundiales de administración; y la no consideración de las características propias del contexto en el cual se aplican a la implementación del control de gestión tal y como establece la Contraloría General de la Republica.

El equipo investigador decidió incluir este trabajo especial de grado, ya que; se plantea evaluar la situación del sistema de control de gestión, utilizando herramientas gerenciales metodológicas y sistemáticas modernas, que permita elaborar una propuesta para diseñar un nuevo modelo de sistema de control de gestión adaptado a la estructura organizativa que se está llevando a cabo en estos momentos.

En este sentido, (Gaspar, M 2014), en su Trabajo Especial de Grado titulado **“Diseño de Estrategias que Permitan el Fortalecimiento del Control Interno de Inventarios en las Cooperativas, Caso de estudio Cooperativa La Salina”**, Trabajo de grado no publicado, realizado para optar al título de Licenciada en Contaduría Pública en la Universidad de Carabobo, mostró como objetivo principal fue:

Diseño de estrategias con el propósito de controlar el inventario y a la vez reducir la pérdida de mercancía a fin de mejorar la calidad y el control en forma oportuna y eficiente para el beneficio de la cooperativa.

La investigación fue de tipo descriptiva, basada en un diseño de campo. Como resultado a esa investigación, los autores pudieron concluir que los trabajadores de la empresa no tienen conocimiento de los controles internos de existencias en el almacén, también pudieron observar que no se realiza planificación en las compras de materiales y tampoco existe personal

encargado de llevar el control del almacén, lo que significa una debilidad en las pautas establecidas por la organización.

Este trabajo de grado se encuentra estrechamente relacionado con el actual, ya que cuenta con los mismos parámetros de investigación por lo que resalta la importancia del control interno en las organizaciones para lograr la eficiencia, eficacia y transparencia de sus operaciones, por ende la necesidad de optimizar el mismo de tal manera que permitan mejorar los procesos contables dentro del área de inventario.

En el mismo orden de ideas se encuentra Calvetti, Espinoza y Véliz (2013), el cual describen en su investigación denominada **“Manual de Control Interno en el Área de Inventario, Ventas, Cuentas por Cobrar-Cobros de la Empresa Manufacturera Otto Schirmer, C.A, Trabajo de grado no publicado**, presentado en el área de pregrado de la Universidad de Carabobo para optar al título de licenciadas en Contaduría Pública.

La investigación estuvo orientada bajo la necesidad de proponer manual de control interno para el área de inventario, en virtud a los problemas presentados en la empresa debido a que no se tenían definidos parámetros necesarios para ejecutar las actividades organizacionales.

El estudio estuvo enmarcado bajo la modalidad de proyecto factible, apoyado en el tipo de investigación de campo y documental con un nivel descriptivo. En sus conclusiones pudieron resaltar la inexistencia de controles internos necesarios para administrar adecuadamente el almacén de materiales y suministros, cumplir con los requerimientos de obras oportunamente y suministrar datos fiables que influyen en la información financiera; también se obtuvo como resultado la falta de una distribución adecuada de funciones y que las mismas no están distribuidas de acuerdo a la estructura organizacional de la empresa

Por lo antes descrito, se consideró introducir esta investigación porque al igual que la Clínica Odontológica Dental Solutions C.A. cuentan con procedimiento contables pero carecen de un desempeño apropiado que conlleva a limitar el desarrollo de los objetivos establecidos. Por lo que proponer mejoras en las políticas y procedimientos serán de gran utilidad, permitiendo de manera práctica y oportuna el buen funcionamiento la entidad.

Al respecto (Fernandes J. 2012), en su trabajo de grado titulado **“Diseño de un Sistema de Control de Inventario para la Empresa Comercial Viverca, C.A.”**, Trabajo de grado no publicado, realizado bajo el Programa de Especialización Gerencia de Calidad y Productividad Convenio IUTI-Universidad de Carabobo; el cual tuvo como objetivo general proponer el diseño de Sistemas de Control de Inventarios en el Almacén para la empresa Comercial Viverca, C.A.

Empresa dedicada a la comercialización al mayor y detal de artículos de ferretería y quincallería. Este estudio contiene el análisis de las actividades del almacén, manejo de materiales, el control del inventario que se maneja en la empresa y la generación de soluciones en aquellos puntos u operaciones que se observe una situación con posibles mejoras.

En esta investigación se planteó como solución diseñar un sistema de control de inventario y la adquisición de un software para introducir y mantener sistemáticamente toda la información sobre los productos, su ubicación en el almacén, cantidad y toda la información necesaria para ofrecerles a los clientes una respuesta eficaz y eficiente sobre su requerimiento, para lograr así, la satisfacción del mismo.

Este trabajo de grado guarda estrecha relación con el tema planteado, debido a que se aplican herramientas que permiten disminuir las pérdidas de tiempo y dinero, además

de un mejor control interno y mejor organización de todos los procesos que la empresa realiza.

2.2 Bases Teóricas

Las bases teóricas son fuentes de información escrita, con la finalidad de recaudar los aspectos más importantes para la elaboración del trabajo de investigación.

Al respecto (Balestrini 2002, p. 62), explica que las bases teóricas comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado. Así, las bases teóricas constituyen el corazón del trabajo de investigación, pues es sobre ésta que se construye todo el trabajo. Para la presente investigación se consideraron:

2.2.1 Control

El concepto de control es muy general y puede ser utilizado en el contexto organizacional para evaluar el desempeño general frente a un plan estratégico.

Según (Aldave, H 2005, p.123), señala que el control es una etapa primordial en la administración, aunque una empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional adecuada y una dirección eficiente, el ejecutivo no podrá verificar cuáles la situación real de la organización si no existe un objetivo

De igual forma (Lorenzi, 1997, p.99), refiere al término como, la función fundamental de la ingeniería cuyo mayor propósito es medir, evaluar y corregir las

operaciones del proceso, máquina o sistema bajo condiciones dinámicas para lograr los objetivos deseados dentro de las especificaciones de costo y seguridad

Dentro de este contexto, (Robbins 2004, p. 205), señaló: es el proceso de vigilar actividades que aseguren que se están cumpliendo como fueron planificadas y corrigiendo cualquier desviación significativa, allí radica su importancia.

2.2.2 Importancia del Control

El control, es el enlace final en la cadena funcional de las actividades de administración y es la única forma como los gerentes pueden saber si las metas organizacionales se están cumpliendo o no y por qué si o por qué no. El valor específico de la función de control, sin embargo, radica en su relación con la planificación y delegación de actividades (Aldave, H 2005, p. 105).

El control es un proceso por medio del cual se modifica algún aspecto de un sistema para que se alcance el desempeño deseado en el mismo. La finalidad del proceso de control es hacer que el sistema se encamine completamente hacia sus objetivos.

En relación a los elementos del control, (Aldave, H (2005), señala que el establecimiento de los criterios de medición pasa por la fijación de los objetivos y su cuantificación; por determinar las áreas críticas de la actividad en la organización relacionadas con las acciones necesarias para la consecución de los objetivos y por el establecimiento de criterios cuantitativos de evaluación de las acciones en tales áreas y sus repercusiones en los objetivos marcados (p.108). Sin embargo, uno de los aspectos más importantes que ha de caracterizar al control como proceso, lo constituye el hecho de que el mismo se diseñe con un enfoque

sistémico, por lo que resulta de gran importancia esclarecer los conceptos a él asociados.

2.2.3 Tipos de control

Existen según la literatura varios tipos de control entre ellos se encuentran:

- **Control Estratégico:** se basa en la planificación estratégica, por consiguiente es a largo plazo y se centra en los aspectos ligados a la adaptación al entorno, comercialización, mercados, recursos productivos, tecnología, recursos financieros, etc.
- **Control de Gestión:** se basa en la realización de presupuestos, planificación presupuestaria a corto plazo (menos de un año), intenta asegurar que la empresa, así como cada departamento de forma individual logren sus objetivos.
- **Control Operativo:** Dirige su acción hacia la planificación operativa, es decir, que asegura que las áreas realizadas en cada puesto de trabajo día a día se realicen correctamente y requiere de unos pasos a seguir.

2.2.4 Control Interno Contable:

El control interno contable es un proceso que está alineado a la protección de los recursos y a la confiabilidad de los registro de las operaciones presupuestarias y financieras. Está comprendido por normas y mecanismos, diseñados para proporcionar una seguridad razonable de que las operaciones contables se ejecuten de acuerdo con la autorización general o específica de la administración, se registren las operaciones como sean necesarias para permitir la preparación de estados financieros de conformidad con

los principios de contabilidad generalmente aceptados o con cualquier otro criterio aplicable a dichos estados, y mantener la contabilidad de los activos.

2.2.5 Responsables del control interno

(La comisión Treadway 1987 P, 16) El compromiso del control interno abarca a todos los trabajadores de la empresa, independientemente del nivel jerárquico en el que se encuentren., quienes tuvieron un gran impacto de la evolución del control interno publicaron un Marco Integrado del Control Interno llamado C.O.S.O en él se demuestra de manera muy específica la participación que tiene cada persona en la entidad para asegurar la efectividad y eficiencia del control interno.

Entre estos personajes, se pueden mencionar los siguientes:

- Director Ejecutivo: Tiene la responsabilidad global sobre los sistemas de control interno, asegurándose que todos los componentes del sistema se encuentren en su lugar.
- Gerencia: Se encarga de establecer los procedimientos de control más específicos, monitorear e informar sobre la efectividad de los controles.
- Gerente Financiero: Tiene la responsabilidad por diseñar y monitorear el sistema de información financiera.
- Comité de Auditoría: Son los encargados de proporcionar las guías para vigilar las actividades realizadas por la gerencia.
- Auditor Interno: Evalúa los controles aplicados y luego de diagnosticar las irregularidades, proporciona mejoras con el objetivo de dar fe de que los procedimientos se están realizando de la manera correcta o si ameritan algún ajuste.

- Otras personas: Son las personas que deben realizar las actividades e informar a la autoridad cualquier ocurrencia en las operaciones.

Hay que considerar que los sistemas de control interno no protegen los activos en su totalidad y tampoco brindan una confiabilidad de información financiera de manera absoluta. Por este motivo, es importante saber que las empresas se benefician únicamente de los controles internos que están estructurados adecuadamente; entre los procedimientos más relevantes que debe poseer un sistema de control interno se encuentra la segregación de las funciones y procedimientos a seguir en base al grado de responsabilidad que tenga cada persona.

2.2.6 Componente del Control Interno

El Control Interno se utiliza en las organizaciones para atender a los riesgos que amenazan el adecuado cumplimiento de sus obligaciones. Según (Fonseca, O 2011), en su libro denominado Sistema de Control Interno para Organizaciones indica los componentes del control interno según el C.O.S.O.

Estos componentes son cinco y se definen de la siguiente manera:

- El Ambiente de control es una membrana invisible que envuelve a toda la organización, en cuyo interior se funden: atributos individuales; integridad y valores éticos; competencias; y otros factores que las personas requieren para cumplir con sus responsabilidades de control.

En este sentido, el ambiente de control tiene un efecto sobre la efectividad de los procedimientos de controles específicos, por eso es recomendable la implementación de códigos de conducta y otras políticas relacionadas con

el fin de regular el comportamiento del personal, la asignación de responsabilidades, delegación de autoridad y la suficiencia de los controles y procedimientos conexos al control interno, estas disciplinas se adoptan ya que pueden surgir provocaciones que afecten la integridad individual y aumentar la capacidad de riesgos. (Fonseca, P. 51)

- Factores de riesgos que se pueden percibir en una empresa llamado Valoración de Riesgos ó como lo define Fonseca, Evaluación de riesgos. La evaluación de riesgos en el C.O.S.O. comprende la identificación y análisis de los riesgos de los errores materiales en los estados financieros, y de las fallas que podrían presentarse en las actividades de control.

La observación y comprensión de los riesgos procedentes de las actividades es muy importante, incluso cuando se denominan irrelevantes. Se debe ser consciente y enfrentarlos y de esta forma se hará posible identificar los tipos de potenciales representaciones erróneas de importancia relativa que pudieran ocurrir y considerar factores que afectan el riesgo de representaciones erróneas sustanciales. Los procesos de identificación de los riesgos se desarrollan a través de acciones que se repiten de forma continua en la entidad. (Fonseca, p.77).

- Actividades de control, representado por dos elementos principales; políticas y procedimientos, es decir, líneas generales de acción para la toma de las decisiones mejor acertadas. Este elemento ayuda a asegurar que se estén ejecutando las acciones necesarias para la administración de los riesgos en la consecución de los objetivos de la entidad

Son muchos los procedimientos que se puede llevar a cabo cuando se trata de actividades que necesitan control para que se obtenga un desempeño adecuado. Algunas de estas actividades se enfocan en prevenir errores, basados en acciones de control que tienen como objetivo anticiparse antes que ocurra el evento, por lo tanto evitan a la organización a incurrir en

costos por corrección; así como otras actividades están diseñadas para identificar los errores después que han ocurrido las operaciones, encargados de medir la efectividad de los controles preventivos, revisar, comparar y evaluar el desempeño, con el propósito de detectar los errores que no fueron observados anteriormente Información y Comunicación, es como se identifica el cuarto componente del control interno que juega un papel muy importante en la búsqueda de resultados de calidad. . (Fonseca p.59).

- La información, es esencial tanto para el personal de alta administración como para el personal de tercera línea, en sentido amplio todo el personal necesita una comunicación efectiva, clara y concisa, a fin de que todos puedan cumplir con las expectativas de los individuos y de los grupos.

Ciertamente, es importante que la administración comunique los mensajes de la forma adecuada y posea una buena voluntad para escuchar a los trabajadores ya que ellos atienden directamente a los clientes y pueden observar las necesidades y exigencias que estos tengan, así como comunicar los problemas e intereses sobre el funcionamiento de las operaciones en la entidad.

- Por último, pero no menos importante se encuentra el Monitoreo como quinto componente. Este proceso garantiza que los controles operan de forma positiva. En provecho a la información que ofrece el C.O.S.O., proporciona un concepto muy concreto sobre el monitoreo, el cual expresa lo siguiente: El Monitoreo asegura que el control interno continúa operando efectivamente. Este proceso implica la valoración, por parte del personal apropiado, del diseño y de la operación de los controles en una adecuada base de tiempo, y realizando las acciones necesarias.

Debe reconocerse que los sistemas de control interno deben ser revisados de forma continua y de esta manera valorar la calidad del desempeño. El seguimiento de las recomendaciones que se obtienen del monitoreo es una acción que debería realizar la alta gerencia para asegurar que las acciones adoptadas por las personas responsables corrijan las deficiencias de control interno identificadas. El monitoreo puede ser realizado de dos modos, un forma es mediante actividades ongoing, de esta manera el sistema puede ir cambiando a medida que las situaciones lo amerite y la otra forma es por medio de evaluaciones separadas, ya que se realizan luego de que los hechos fueron ocurridos (ver figura N°.1).

Figura N° 01.
Componentes del Control Interno.



Fuente: (Fonseca, O 2011).

2.2.7 Control Interno de Inventarios

Para (Perdomo, A.2004 P. 201), el control de inventarios es un procedimiento a seguir, y lo define con sus palabras de la siguiente manera:

El plan de organización entre el sistema de contabilidad, funciones de trabajadores y procedimientos coordinados, que tienen por objeto obtener información segura, salvaguardar las mercancías, materia prima, productos en proceso y productos terminados propios, en existencia y de disponibilidad inmediata, que en el curso normal de operaciones están destinados a la venta ya sea en su estado original de compra después de transformados.

El control de inventarios son normas o planes que posee la empresa y que proporciona información financiera confiable en un momento determinado de los activos que se poseen en el stock, ejecutándolo de la manera correcta se puede desarrollar procedimientos que rijan todas las actividades que surgen en este rubro de una entidad comercializadora. Para que un control interno de inventario funcione de la forma adecuada se debe incluir ciertos elementos, que constan desde realizar conteos físicos de inventarios periódicamente hasta el almacenamiento correcto para protegerlo contra robos, daños, entre otras fallas que pudieran afectar la integridad de los productos.

2.2.8 Inventario

Los inventarios son vitales para el desarrollo de las actividades normales de una empresa que se dedique a la compra-venta de productos, por lo tanto su función es vital ya que ayuda a la independencia de la relación, operación y continuidad de las

variaciones de la demanda, establece condiciones económicas, determina las óptimas secuencias de operaciones y hace uso máximo de la capacidad productiva.

(Perdomo, A. 2009, P.74).), conceptualiza los inventarios como un conjunto de bienes, tangibles y en existencias, propios y de disponibilidad inmediata para su consumo (materia prima), transformación (productos en proceso) y venta (mercancía y productos terminados)

Los Inventarios como parte de un renglón tan vital en los activos de la empresa, requieren mayor énfasis en aspectos tales como la concepción de lo que es un inventario, el papel que desempeña en la empresa, su real importancia, los diferentes tipos de inventario que existen o pueden aplicarse, la utilidad que se deriva al aplicarlos correctamente y con la rigurosidad requerida para cada caso particular

2.2.9 Sistema de Registro de Inventario.

(Horngren, 2003 P.52), plantea que los dos principales sistemas de registro de inventario son el sistema físico o periódico y el sistema continuo o perpetuo además

Sistema de inventario físico o periódico: Al utilizarlo la empresa no mantiene un registro continuo de las mercancías en existencia. En lugar de ello, al finalizar el período se hace un conteo físico de las mercancías en existencia y aplica los costos unitarios apropiados para determinar el costo del inventario final. Se utiliza para contabilizar partidas de inventario de bajo costo unitario.

El autor menciona que este inventario también es conocido como sistema físico, ya que se apoya en el conteo físico real del inventario realizado al final del ejercicio económico, por lo que no se mantiene un registro continuo del inventario disponible debido al alto costo que representa su

realización, es generalmente utilizado para contabilizar la mercancía con costos unitarios bajos.

Por su parte el Sistema de inventario continuo o perpetuo: Al utilizarlo, la empresa mantiene un registro continuo de cada artículo en inventario, de esta forma los registros muestran las mercancías disponibles en todo momento. Los registros perpetuos son útiles para preparar estados financieros mensuales, trimestrales u otros estados intermedios. La empresa puede determinar el costo del inventario final y el costo de las mercancías vendidas directamente de las cuentas, sin tener un conteo físico de las mercancías.

Según lo que describe el autor en el inventario perpetuo, mantiene un registro continuo de las operaciones relacionadas con el inventario, porque las cuentas muestran el inventario disponible ofreciendo un alto grado de control ya que los registros de la mercancía están actualizados, permitiendo una mejor toma de decisiones en lo que se refiere a cantidades a comprar, precios y términos de venta a ofrecer.

2.2.10 Inventarios y la Norma Internacional de Contabilidad 2.

Considerando que la valoración de los inventarios elaborados por la empresa para la determinación de utilidades es temática de total inherencia de la contabilidad de costos, es necesario abordar los métodos y procedimientos para la valoración y presentación de los mismos; así como para la determinación y presentación de resultados establecidos por las NIIF (Morillo M. 2010). Para valorar inventarios destinados a preparar estados financieros ajustados a las NIIF es inevitable consultar la Norma de Información Contable NIC 2, la cual presenta desde las definiciones y fórmulas a aplicar para la determinación de los costos de dichos inventarios, hasta la proporción de éstos que debe reconocerse como activo o gasto (costo del periodo). Esta norma señala en su objeto lo siguiente:

El objetivo de esta Norma es prescribir el tratamiento contable de los inventarios. Un tema fundamental en la contabilidad de los inventarios es la cantidad de costo que debe reconocerse como un activo, para que sea diferido hasta que los ingresos correspondientes sean reconocidos. Esta Norma suministra una guía práctica para la determinación de ese costo, así como para el subsiguiente reconocimiento como un gasto del periodo, incluyendo también cualquier deterioro que rebaje el importe en libros al valor neto realizable. También suministra directrices sobre las fórmulas del costo que se usan para atribuir costos a los inventarios.

En cuanto a la definición, la NIC 2 en su párrafo 6, precisa a las existencias como activos, al igual que la NIC 1; estos activos pueden ser los que posee la entidad para ser vendidos, en el curso normal de explotación, para continuar siendo procesados (haciendo referencia a los bienes que se encuentran en proceso de elaboración) y a los que permanecen en forma de materiales y suministros para ser utilizados en el proceso productivo o en la prestación del servicio.

En este sentido, Alexander y Archer (2005), incluyen dentro de esta partida una gran diversidad de bienes como los comprados listos para la reventa, las reservas de combustibles, las materias primas, y demás componentes a ser incorporados en los productos para la venta, los productos y servicios en etapas intermedias y acabados para la venta. La mayor parte de estas alternativas corresponden a los inventarios que usualmente maneja la contabilidad de costos, en la red de flujo de costos, para registrar y acumular los costos en las operaciones de fábrica (inventario de productos terminados, inventario de productos en proceso e inventario de materiales y suministros).

Sin embargo, del alcance de la NIC 2 se excluyen a los trabajos en proceso surgido por contrato de construcción, instrumentos financieros, activos biológicos de la actividad agrícola o en periodo de cosecha o recolección, productos forestales y de explotaciones extractivas (NIC, 2005; Archer y Alexander).

En este sentido el objetivo de esta Norma (NIC 2), es prescribir el tratamiento contable de los inventarios. Un tema fundamental en la contabilidad de los inventarios es la cantidad de costo que debe reconocerse como un activo, para que sea diferido hasta que los ingresos correspondientes sean reconocidos. Esta Norma suministra una guía práctica para la determinación de ese costo, así como para el subsiguiente reconocimiento como un gasto del periodo, incluyendo también cualquier deterioro que rebaje el importe en libros al valor neto realizable; además, suministra directrices sobre las fórmulas del costo que se usan para atribuir costos a los inventarios.

Los inventarios se medirán al costo o al valor neto realizable, según cual sea menor. La norma señala que el Valor neto realizable es el precio estimado de venta de un activo en el curso normal de la operación menos los costos estimados para terminar su producción y los necesarios para llevar a cabo la venta. Por su parte, el costo de los inventarios comprenderá todos los costos derivados de su adquisición y transformación, así como otros costos en los que se haya incurrido para darles su condición y ubicación actuales. El costo de los inventarios será asignado siguiendo el método de primera entrada primera salida (FIFO) o el coste medio ponderado.

La entidad utilizará la misma fórmula de costo para todos los inventarios que tengan una naturaleza y uso similares. Para los inventarios con una naturaleza o uso diferente, puede estar justificada la utilización de fórmulas de costo también diferentes. El costo de los inventarios de productos que no son habitualmente intercambiables entre sí, así como de los bienes y servicios producidos y segregados para proyectos específicos, se determinará a través de la identificación específica de sus costos individuales.

2.3 Bases Legales.

A fin de sustentar legalmente lo desarrollado en esta investigación, se menciona lo que señala en primer lugar la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453; marzo de 2000), el cual señala en su artículo 112 lo siguiente:

Artículo 112: Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, protección del ambiente u otras de interés social. El estado promoverá la iniciativa privada garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como de la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar, y regular la economía o impulsar el desarrollo integral del país(p.85).

Este artículo hace referencia a la importancia de establecer una actividad económica dentro de una sociedad, en virtud de los beneficios que le pueda llegar a brindar. En este sentido y con frecuencia las pequeñas empresas son más vulnerables a fracasar por la existencia de grandes entidades a su alrededor, pero en base a este artículo, el estado tendrá la iniciativa de garantizar la estabilidad de las mismas.

Por su parte el Código de Comercio, según Gaceta N° 475. Extraordinaria del 21 de diciembre de 1.955; presenta en sus artículos una serie de obligaciones que deben ser llevadas a cabo por las personas se dedique a la comercialización dentro de la República Bolivariana de Venezuela. Estos artículos mencionan los siguientes deberes:

Artículo 32: Todo comerciante debe llevar en idioma castellano su contabilidad, la cual comprenderá, obligatoriamente, el libro de Diario, el libro de Mayor y el de Inventarios. Podrá llevar, además, todos los libro

auxiliares que estimare conveniente para el mayor orden y claridad de sus operaciones. (p.10).

Este artículo refleja el deber que tiene toda persona encargada de un negocio, establecimiento o entidad en llevar los libros correspondientes a la contabilidad, sólo en idioma castellano. Por otra parte, el artículo número 33, resalta la importancia de la presentación de los libros de contabilidad ante el Tribunal:

Artículo 33: El libro Diario y el de Inventario no pueden ponerse en uso sin que hayan sido previamente presentados al Tribunal o Registrador Mercantil, en los lugares donde los haya, o al Juez ordinario de la mayor categoría en la localidad donde no existen aquellos funcionarios, a fin de poner en primer folio de libre no de las que tuviere, fechada y firmada por el juez y su secretario o por el registrador mercantil. (p.10).

En análisis a este artículo establecido por la legislación venezolana, los establecimientos deben presentar los libros ante el registrador mercantil previo a realizar los registros de sus operaciones, a fin de que los mismos sean aprobados. Además el artículo 35 de la misma ley, menciona lo siguiente, específicamente con los libros de inventario

Artículo 35: Todo comerciante, al comenzar su giro y al fin de cada año, hará en el libro de Inventarios una descripción estimatoria de todos sus bienes, tanto muebles como inmuebles y de todos sus créditos, activos y pasivos, vinculados o no a su comercio. El inventario debe cerrarse con el balance y la cuenta de ganancias y pérdidas; ésta debe demostrar con evidencia y verdad los beneficios obtenidos y las pérdidas sufridas. Se hará mención expresa de las fianzas otorgadas, así como de cualesquiera otras obligaciones contraídas bajo condición suspensiva con anotación de la respectiva contrapartida. Los inventarios serán firmados por todos los interesados en el establecimiento de comercio que se hallen presentes en su formación. (p.11).

Este artículo establece claramente que a final de cada ejercicio económico, los inventarios deben cerrarse con el balance y la cuenta de ganancias y pérdidas. Al igual, deberán hacer una estimación de la cantidad de bienes que posee la entidad, vinculados o no al comercio.

2.4 Definición de Términos Básicos.

- **Activo:** Conjunto de bienes y derechos reales y personales sobre lo que tienen propiedad.
- **Controles:** Planes de organización, métodos y procedimientos cuya misión es la salvaguarda de los bienes activos existentes en una empresa.
- **Coso: (Comité de Organizaciones patrocinadoras de la Comisión Treadway):** Documento que contiene las principales directrices en implantación, gestión y control del sistema de control interno, proporcionando un foco más robusto y extenso sobre la identificación, evaluación y gestión integral de riesgo.
- **Eficacia:** Es aquella que determina el cumplimiento de los objetivos del servicio.
- **Indicadores de Impacto:** Mide la contribución de la actividad o proyecto al cambio en los indicadores de diagnóstico como resultado de su operación.
- **Indicadores de Eficiencia:** Es la relación entre los bienes o servicios producidos y el manejo de los recursos humanos, económicos y tecnológicos para su obtención.
- **Indicadores de Economía:** Los Indicadores de Economía miden el uso oportuno de los recursos en cantidad y calidad adecuadas y al menor costo posible, con relación a los programas de la organización y con las condiciones y opciones que presenta el mercado.

- **Materiales:** Elementos agrupados en un conjunto los cuales, o puede ser, usado con algún fin específico.
- **Mercancía:** Productos de trabajo destinado a satisfacer alguna necesidad de hombre.
- **Sistema de Control Interno:** Elementos organizacionales interrelacionados e interdependientes, buscan sinergias y armónicamente alcanzar los objetivos y políticas.
- **Valor neto realizable:** Es el precio estimado de venta de un activo en el curso normal de la operación menos los costos estimados para terminar su producción y los necesarios para llevar a cabo la venta.
- **Valor razonable:** Refleja el importe por el cual este mismo inventario podría ser intercambiado en el mercado, entre compradores y vendedores interesados y debidamente informados.

CAPITULO III

MARCOMETODOLÓGICO

La finalidad de esta sección, es establecer el nivel de profundidad que se busca mediante el conocimiento propuesto, así como la forma de acceder a la información referente al estudio. Para cumplir con tal fin, se exponen los métodos e instrumentos que se valieron en la investigación; en la cual se encuentra el tipo de estudio realizado, el diseño y nivel de la investigación, así como las fases de la investigación. Por consiguiente, (Balestrini, 2002, P. 65), define el Marco Metodológico como:

La instancia referida a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos con los cuales una teoría y un método calculan las magnitudes del real. De allí pues, que se deberá plantear el conjunto de operaciones técnicas que se incorporan en el despliegue de la investigación en el proceso de obtención de los datos.

Esta metodología facilita los cambios positivos que ejercen rentabilidad en la clínica, eficiencia en los odontólogos y satisfacción de sus pacientes, ya que podemos cuantificar y cualificar los resultados.

3.1 Tipo de Investigación

Hernández, Fernández y Baptista, (2002, P. 108) definen, que el tipo de investigación serefiere al Planoestrategiaconcebida para responder a las preguntas de la investigación. Es importante señalar en este momento, que un buen estudio de factibilidad debe contar con una búsqueda de hechos y determinar claramente la problemática existente con la finalidad de presentar la solución.

En el presente trabajo de grado está diseñado bajo la modalidad de proyecto factible, ya que permite el enfoque adecuado para la elaboración de una solución viable al problema presentado en la empresa sujeta a estudio, es por ello que se pretende mejorar el proceso de inventario a través de un plan estratégico para control interno en la Clínica Odontológica Dental Solutions, C.A

En tal sentido, el Manual de Trabajos de Grado de Investigación, Maestrías y Tesis Doctorales de la (UPEL, 2011., P. 18) define proyecto Factible: La elaboración de una propuesta de un modelo operativo viable, o una solución posible a un problema tipo práctico, para satisfacer necesidades de una institución o grupo social. La propuesta debe tener apoyo, bien sea de una investigación de campo, o una investigación de tipo documental; y puede referirse a la formulación de políticas, programas, tecnologías, métodos o procesos.

3.2 Diseño de la Investigación:

De acuerdo a los objetivos planteados en la investigación ésta se ubica dentro de un diseño de campo. Este diseño de investigación permite la recolección de los datos claramente de la realidad, donde el investigador podrá tomar en cuenta, que los datos no han sido manipulados en ningún momento. En este sentido señala en cuanto a la investigación de campo:

(UPEL, 2011., P. 48), Como aquella que se refiere a los modelos a emplear cuando los datos de interés se recogen en forma directa de la realidad, durante el trabajo concreto del investigador y se usan equipos. Estos datos obtenidos directamente de la experiencia real, denominación que alude al hecho que son datos de primera, originales, productos de una investigación en curso, sin la intermediación de ninguna naturaleza.

Este diseño se adapta a la investigación presentada en vista que se pretende realizar un plan estratégico para la optimización del Control Interno en el área de Inventario de la Clínica Odontológica Dental Solutions, C.A., a fin de mejorar su proceso.

3.3 Nivel de la Investigación.

El nivel de profundidad de la presente investigación es Descriptiva, la cual es definida por (Arias F., 2012, p. 25), la Investigación Descriptiva consiste en la tipificación de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento.

Por lo tanto, el estudio descriptivo además identifica característica del universo de investigación, señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, establece comportamientos concretos, descubre y comprueba la asociación entre variables de investigación. En tal sentido se pretende describir la realidad de los hechos estudiados así como las características y comportamientos de los involucrados que en este caso son la empresa Dental Solutions, C.A.

3.4 Estrategia Metodológica

Para llegar a cabo la presente investigación, la misma estará estructurada en fases, desarrolladas de la siguiente manera:

3.4.1 Fase I: Diagnostico de la situación actual del proceso de control y manejo de inventarios de Materiales y Suministros de la Clínica Odontológica Dental Solutions, C. A.

En esta fase se aplicarán las técnicas e instrumentos de recolección de datos el cual permitirá conocer el nivel de información que maneja en relación al tema en estudio. Es necesario establecer la población que servirá de apoyo para el desarrollo de la investigación.

Al respecto (Arias, F. 2012 p. 81) indica que la población desde el punto de vista metodológico es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos de estudio.

En este sentido, la población estará constituida para esta investigación por el personal que labora en la Clínica Odontológica Dental Solutions, C. A., la cual está representada por 10 personas.

Por su parte, de esta población debe seleccionarse una muestra representativa, la cual el autor antes señalado (Arias, F.2012. p. 83) señala: Es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible.

Para su selección es necesario determinar el tipo de muestreo; que para esta investigación se utilizará el probabilístico y censal, debido a que cada elemento de la población tiene la misma probabilidad de ser seleccionado, observando además que la población es pequeña y que todos están relacionados directamente con el tema aquí desarrollado como es los inventarios, por tal motivo la muestra será la misma población antes identificada.

En cuanto a la recolección de datos, ésta se aplica con la finalidad de obtener información para su posterior análisis, esto se hace a través de técnicas e instrumentos.

Para (Arias F., 2012, p, 67).) la técnica es el procedimiento o forma particular de obtener datos o información Es por ello que en esta investigación se utilizará como técnica la encuesta, el cual el mismo autor la describe como técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular

En relación al instrumento, (Arias F. 2012, p. 69) la define como cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información.

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizará el cuestionario, el cual el autor antes señalado puntualiza que es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato en papel contentivo de una serie de preguntas; según el autor, se le denomina cuestionario auto administrativo porque debe ser llenado por el encuestado, sin intervención del encuestador.

El mismo involucra 10 preguntas, de tipo cerradas con opción de respuesta “Si” o “No”, el cual será aplicado a una muestra de 10 trabajadores de la **Clínica Odontológica Dental Solutions, C. A.** Además de la recolección de esta información a fin de diagnosticar el grado de conocimiento y actividades por parte del personal de la clínica antes identificada, también se realiza una revisión documental para determinar cuáles son las pautas establecidas en el control interno existente y que información es considerada en los inventarios de la clínica Odontológica sujeto a estudio.

Por su parte, este instrumento utilizado se corroborara a través de la prueba de confiabilidad y validez del instrumento, en relación a esto Sabino (2007), plantea: “la validez indica la capacidad de la escala para medir las cualidades para las cuales han sido construidas, es decir; cuando verdaderamente mide lo que desea medir”, (p.131), Este instrumento ha sido validado a través de la técnica y juicio de los expertos, a efectos de garantizar que el mismo este bien construido, del este modo se obtuvo que la aplicación de las preguntas si tienen relación con los objetivos planteados por lo que esta investigación es medible y confiable,

No obstante; (Hernández, 2006. P. 42), señala que “la confiabilidad del instrumento de medición se refiere al grado en el cual su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto, procede igual resultad. Por lo tanto el instrumento aplicado se considera confiable, ya que reprodujeron los mismos resultados al momento de aplicar las preguntas al conjunto de personas que laboran en la empresa en estudio.

3.8.2 Fase II: Identificación las debilidades y fortalezas del proceso operacional en cuanto al manejo de inventario dentro de la Clínica

En esta fase las investigadoras determinarán los factores internos y externos que la empresa sometida a estudio y serán analizados a través de la matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), herramienta utilizada para definir y establecer los objetivos estratégicos de una organización, orientados alcanzar el éxito del negocio.

Al respecto (Camisón. 2009 p. 159) señala que la matriz FODA “obliga a los dirigentes de la entidad a analizar sistemáticamente la situación de su organización y por lo tanto a planear estrategias, tácticas y acciones para alcanzar la efectividad deseada

Este análisis, ofrece datos de salida para conocer la situación real en que se encuentra la empresa, así como el riesgo y oportunidades que existen en el mercado y que afectan directamente al funcionamiento del negocio.

Según el autor, el análisis se realiza observando y describiendo las características del negocio y del mercado en el cual se encuentra la organización, permitiendo detectar las Fortalezas de la organización, las Oportunidades del mercado, las Debilidades internas de la empresa y las Amenazas en el entorno. En cuanto a este análisis el autor señala:

- **Análisis Interno** de la organización comprende:

Fortalezas: Describe los recursos y las destrezas que ha adquirido la empresa, ¿en que nos diferenciamos de la competencia?, ¿Qué sabemos hacer mejor

Debilidades: Describe los factores en los cuales poseemos una posición desfavorable respecto a la competencia.

Para realizar el análisis interno se han de considerar el análisis de recursos, de actividades y de riesgos.

· **Análisis Externo** de la organización comprende:

Oportunidades: Describen los posibles mercados, nichos de negocio... que están a la vista de todos, pero si no son reconocidas a tiempo significa una pérdida de ventaja competitiva.

Amenazas: Describen los factores que pueden poner en peligro la supervivencia de la organización, si dichas amenazas son reconocidas a tiempo pueden esquivarse o ser convertidas en oportunidades

3.8.3 Fase III: Diseño estratégicas para la optimización del Control Interno en el Área de Inventario en la Clínica Odontológica Dental Solutions, CA.

En esta fase representa el desarrollo de la propuesta la cual pretende en esta investigación diseñar un plan estratégico que le permita a la Clínica Odontológica Dental Solutions, C.A., poder optimizar y controlar sus inventarios a través de la aplicación de normas de control interno de este modo poder a mejorar no solo sus procesos sino la gestión como negocio de la clínica, sino también poder tomar decisiones precisas y efectivas que ayuden a la entidad tener mejor rentabilidad y estabilidad económica.

Para la ejecución de esta propuesta se tomara en cuenta los resultados y el análisis de las dos primeras fases, de esta manera se podrá evidenciar las debilidades que presente la clínica, y se determinara la elaboración de las estrategias adecuadas para el control interno del mismo.

CAPITULO IV

RESULTADOS

En la presente investigación este capítulo determina el análisis de los datos arrojados por la aplicación de las fases las cuales tienen como objetivo descubrir el comportamiento de la muestra en estudio a través de una encuesta profunda y con la finalidad de revelar la cantidad y calidad de información, que posee los entrevistados sobre el problema planteado.

4.1 Análisis y Presentación de los Resultados.

Para la elaboración del instrumento que se empleó en esta investigación se utilizó diez (10) preguntas con respuestas dicotómicas (SI-NO), se tomó como muestra la cantidad de diez (10) las cual laboran actualmente en la Clínica Odontológica Dental Solutions C.A.

Los datos obtenidos se clasificaron según las alternativas de respuesta del cuestionario presentado, para posteriormente organizarlos en cuadro de distribución y graficar mediante diagramas de tortas. Obtenido un análisis cualitativo y cuantitativo del estudio.

4.1.2 Fase I: Diagnostico de la situación actual del proceso de control y manejo de inventarios de Materiales y Suministros de la Clínica Odontológica Dental Solutions, C.A.

Ítem N° 1 ¿tiene usted algún conocimiento sobre las Normas Internacionales de Contabilidad?

Cuadro N° 1:
Conocimiento sobre las Normas Internacionales de Contabilidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	30%
No	7	70%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuello G.; Saavedra A. (2017)

Gráfico N° 1:
Conocimiento sobre las Normas Internacionales de Contabilidad



Fuente: Cuello G.; Saavedra A. (2017)

Análisis: Se puede observar claramente que existe una falta de conocimiento acerca de las Normas Internacionales de auditoría quedando evidenciado que no tienen idea de cómo llevar a cabo los procedimientos adecuados para el manejo del control interno.

Ítems N° 2 ¿Actualmente la Clínica Odontológica Dental Solutions C.A lleva el manejo de inventario de acuerdo a las Normas Internacionales de Contabilidad?

Cuadro N° 2:

Manejo De Inventario Bajo Normas Internacionales de Contabilidad

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	10	100%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuello, Saavedra 2017

Grafica N° 2:

Manejo De Inventario Bajo Normas Internacionales de Contabilidad



Fuente: Cuello, Saavedra (2017)

Análisis: se puede ver en el gráfico n° 2 que el 100 por ciento de las personas encuestadas afirmaron que efectivamente la clínica odontológica no utiliza las Normas Internacionales de Contabilidad para el control de su inventario lo que implica que esta sea la causa principal del descontrol del mismo.

Ítems N° 3 ¿Mantiene la empresa algún registro que proporcione información en cuanto a la existencia de materiales y suministros?

Cuadro N° 3:
Registro de la existencia de materiales y suministros

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	10	100%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuello, Saavedra 2017

Gráfico N° 3:
Registro de la existencia de materiales y suministros



Fuente: Cuello, Saavedra (2017)

Análisis: En base a las respuesta se detectó que todos los empleados aseguran que no existe ningún registro que proporcione cuanto Material se utiliza, lo que ha

generado, que a la hora de utilizar los mismos con algún paciente no hayan en existencia.

Ítems N° 4: ¿considera usted que exista algún tipo de planificación para la adquisición de inventario en la entidad?

Cuadro N° 4:
Planificación de adquisición de inventario

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	60%
No	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuello, Saavedra 2017

Gráfico N° 4:
Planificación de adquisición de inventario



Fuente: Cuello, Saavedra 2017

Análisis: Un amplio porcentaje de personas aseguran que si existe planificación para la adquisición de los materiales, puesto que se lleva contablemente las compras

realizadas, pero al no llevar un control interno del uso de los mismos caen en la problemática de no tener la información sobre la existencia de los materiales a la hora de trabajar con pacientes por lo que ven en la necesidad de realizar compras con urgencia, lo que ocasiona deterioro de su imagen y costos elevados de adquisición.

Ítems N° 5 ¿la Clínica Dental Solutions posee entre sus trabajadores personal capacitado que lleve adecuadamente el control de los inventarios?

Cuadro N° 5:
Personal capacitado para el control de los inventarios

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	10	100%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuello, Saavedra 2017.

Gráfico N° 5:
Personal capacitado para el Control de los



inventarios.

Fuente: Cuello, Saavedra (2017)

Análisis: El 100 por ciento de los encuestados considera que a pesar que la clínica cuenta con profesionales altamente calificados en el área de odontología no

cuentan con un personal adecuado para llevar en control de los materiales y suministros, lo que ha perjudicado las actividades diarias del médico.

Ítems N° 6: ¿considera usted que una de las causas de pérdida de clientes se deba al mal manejo del control interno de inventarios?

Cuadro N° 6:

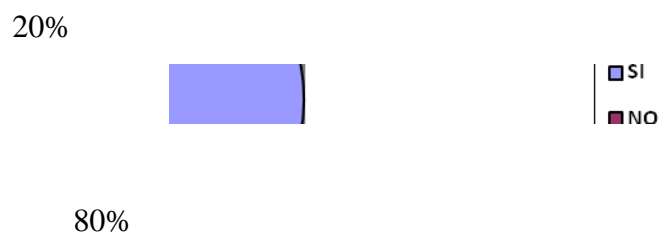
Causas de la pérdida de clientes por mal manejo de control interno

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	80%
No	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuello, Saavedra (2017)

Gráfico N° 6:

Causas de la pérdida de clientes por mal manejo de control interno



Fuente: Cuello, Saavedra 2017

Análisis: la gran mayoría de las personas encuestadas aseguran que debido a la falta de un control adecuado que maneje los materiales y suministro a utilizar,

impiden la realización diaria de las actividades lo que implica que a la hora de atender pacientes que requieran de los mismo, la clínica no cuenta con esos materiales, razón por la cual los clientes optan por ir a otras clínicas.

Ítems N° 7 ¿existe algún registro de requisición de material a utilizar?

Cuadro N° 7
Registro de requisición de materiales.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	50%
No	5	50%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuello, Saavedra (2017)

Grafico N° 7
Registro de requisición de materiales.



Fuente: Cuello, Saavedra (2017)

Análisis: se puede evidenciar en el grafico n° 7 que existe una equivalencia entre los empleados que utilizan los materiales y suministros ya que a pesar de que se lleva una hoja de requisición de inventario no la utilizan adecuadamente ya que no

suministrara información necesaria de la cantidad que se utiliza o de la que queda en el inventario

Ítems N° 8 ¿Piensa usted que la falta de inventario de materiales y suministros se deba a la mala utilización por parte de los odontólogos?

Cuadro N° 8

Causa de la falta y/o pérdida del material por parte de los odontólogos.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	6	60%
No	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuello, Saavedra (2017)

Gráfico N° 8

Causa de la falta y/o pérdida del material por parte de los odontólogos



Fuente: Cuello, Saavedra 2017

Análisis: la mayor parte de los encuestados deducen que es probable de la falta y/o perdida de material, es causado por los mismos odontólogos que prestan sus

servicios dentro de la clínica, ya que de no existir un control adecuado de la cantidad de material que debe usar en los paciente permitiéndoles a los odontólogos gastar material más de lo debido

Ítems 9 ¿Piensa usted que es necesario tener una persona que se encargue de dispensar el material a utilizar en el tratamiento con el fin de disminuir la pérdida o llevar un mejor control?

Cuadro N° 9

Necesidad de una persona que se encargue de la entrega de los materiales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	8	80%
No	2	20%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuello, Saavedra (2017)

Gráfico N° 9

Necesidad de una persona que se encargue de la entrega de los materiales



Fuente: Cuello, Saavedra (2017)

Análisis: Se puede evidenciar que un número significativo de personas encuestadas certifican que es necesario tener una persona que preste el apoyo en cuanto

al suministro de materiales e insumos en la clínica con la finalidad de poder llevar un control más preciso por paciente y poder un inventario de los materiales en uso, disponibilidad y faltantes de los mismos.

Ítems 10: ¿Piensa usted que es necesario implementar medidas estratégicas que ayuden a controlar adecuadamente el área de inventario?

Cuadro N° 10
Implementación de medidas estratégicas para ayudar a controlar el inventario.

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Si	10	100%
No	0	0%
TOTAL	10	100%

Fuente: Cuello, Saavedra 2017

Gráfico N° 10
Implementación de medidas estratégicas para ayudar a controlar el inventario.



Fuente: Cuello, Saavedra (2017)

Análisis: el total de los encuestados están de acuerdo que en la empresa debe implementar medidas estratégicas que ayuden al control de los materiales y suministros utilizados, ya que esto ayudaría a minimizar los riesgos existentes.

4.2 Fase II: Identificación las debilidades y fortalezas del proceso operacional en cuanto al manejo de inventario dentro de la Clínica Odontológica Dental Solutions, C.A:

En esta fase se determinó los factores internos y externos de La Clínica Odontológica Dental Solutions C.A, analizados a través de la matriz FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas), la cual se establecieron de acuerdo a lo extraído del análisis implementado mediante la encuesta a los trabajadores de la entidad.

La matriz FODA es de vital importancia para esta investigación ya que ella dará a conocer cuáles son los factores que afectan interna y externamente a la entidad, permitiendo establecer oportunamente las estrategias adecuadas para el implemento de las Normas Internacionales de contabilidad en el área de control interno de inventario de la empresa.

Las debilidades y amenazas son significativas y afectan en la pérdida del inventario de materiales y suministros de la empresa Dental Solutions, C.A. las cuales deben ser efectivas a través de una serie de acciones, de forma tal, que sirvan para disminuir la intensidad del problema, reforzando las fortalezas y aprovechando las oportunidades del entorno.

Cuadro No 11: Matriz FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none">• Odontólogos altamente capacitados y responsables.• Campaña publicitaria vía redes sociales,	<ul style="list-style-type: none">• Crecimiento en la demanda de tratamientos de pacientes.• Expansión a través de consultorios

<ul style="list-style-type: none"> vallas publicitarias, volantes. • Alto tránsito de personas por estar ubicada en un centro comercial. • instalación del nuevo sistema de gestión administrativo contable. 	<ul style="list-style-type: none"> pequeños en zonas necesitadas. • Convenios con diversas empresas en tratamientos especiales para sus trabajadores.
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> • No llevar un control adecuado sobre los materiales y suministros a utilizar • El aumento constante de los materiales y suministros impiden garantizar precios que sean accesibles para la comunidad. • Falta de materiales y suministros para los trabajos a realizar en pacientes • Ausencia de soporte que faciliten la entrada y salida de los materiales y suministros 	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida constantemente de la clientela • Competencia de otras clínicas cercanas • Constante aumento y cambio de precios de los materiales de reposición • Desequilibrio e inestabilidad económica • Continuidad del negocio

Fuente: Cuello, G.; Saavedra, A. (2017)

Análisis Interno:

En la empresa se presentan debilidades en relación a la gestión en el control del inventario, ya que las normas y procedimientos no están definidos para la realización de dicha actividad, así como también la requisición del inventario, ni bajo qué características y condiciones serán realizados. Asimismo, el personal no se encuentra capacitado en cuanto a las formas de llevar el control de sus materiales y suministros odontológicos. Sin embargo, se presentan fortalezas que deben ser aprovechadas para mejorar el control del inventario y su uso. Entre las cuales están la instalación del sistema administrativo y de gestión odontológica en la empresa, para ejecutar los procesos con control, celeridad y la disposición de la gerencia y de los colaboradores para asumir los cambios que se puedan generar en el diseño de procedimientos que permitan optimizar el área de inventarios de materiales y suministros.

Análisis Externo:

En este aspecto, se presentan las oportunidades que presenta la empresa; observándose que la organización se encuentra ubicada estratégicamente. Asimismo, se debe considerar la plantilla de especialistas y profesionales que prestan sus servicios en la clínica además de la presencia y convenios que tiene la clínica con empresas cercanas de la zona para la atención de sus colaboradores. Es importante mencionar que con la instalación del nuevo sistema de gestión administrativo contable servirá para contrarrestar las amenazas que se presentan, tales como entorno la pérdida de material y a su vez te pacientes por carecer de un proceso de control y gestión administrativo eficiente.

Los resultados obtenidos sirven de marco de referencia para diseñar los procedimientos de gestión que permitan la optimización del área de inventarios por cobrar en la empresa Dental Solutions, C.A. En tal sentido, se tomaron las estrategias que más se adaptan a la problemática de la empresa. El cruce de las estrategias dio como resultado la capacitación en el área de administrativa, así como el diseño de un plan de control de inventario con la finalidad de mantener actualizado el stock y de elaborar procedimientos para superar las debilidades en la gestión de los inventarios.

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1. Presentación de la Propuesta

La presente propuesta está dirigida fundamentalmente a formular lineamientos para la optimización del control interno del inventario en la Clínica Odontológica Dental Solutions, C. A., describiendo las funciones y mejoras del control interno, para fomentar la eficiencia y eficacia en las operaciones diarias de la organización; proponiendo una serie de procedimientos para determinar las funciones que cumplen el personal que está vinculado al área de inventarios dentro de la clínica, por lo que se explicará en forma clara, sencilla, cada uno de los pasos que se deben cumplir, esto se basa en la situación actual de la clínica, buscando las posibles mejoras en el control interno de los inventarios debido a las deficiencias detectadas.

La implementación de un plan estratégico en el área de inventario conlleva a tener control, uniformidad, seguridad y la estabilidad de las acciones desarrolladas en el área. Además de brindarle a los nuevos empleados una idea más clara de los procedimientos de la clínica sirviendo para comunicar detalladamente los pasos a seguir al momento de aplicar el proceso de la clínica.

En este sentido, la propuesta que se presenta a continuación constituye un plan estratégico enfocados a la solución de la problemática presentada por esta

organización en el manejo de sus actividades además manifiesta una serie de acciones y estrategias Factibles de ser ejecutadas por la clínica, siendo las mismas de fácil Comprensión, aplicación y elaboración, considerando los rasgos particulares de la organización.

5.2 Objetivos de la Propuesta

5.2.1 Objetivo General

Proponer un plan estratégico para la optimización del control interno en el área de inventario en la clínica odontológica dental Solutions, C.A

5.2.2 Objetivos Específicos

- Diseñar estrategias de control interno que describan los pasos a seguir para optimizar el proceso de los inventarios
-
- Elaborar políticas de control interno para mejorar los procesos en el área de inventarios
- Implementar lineamientos de control interno para el seguimiento y medición que garanticen el proceso.

5.3. Justificación de la Propuesta

Muchas veces se escapa de las manos de los empleados, que cualquier empresa u organización pretenda alcanzar los niveles más altos de calidad en sus productos o servicios y por supuesto obtener un funcionamiento óptimo de las actividades realizadas en cada uno de los departamentos involucrados. Resulta vital para toda entidad u organización contar con métodos y procedimiento estructurados que proporcionen seguridad y el buen manejo de resultados.

La incorporación del proceso logístico posicionara a la organización a la vanguardia al momento de prestar un servicio gracias a las herramientas de seguimiento y control con la cual se puede mejorar las dificultades que ésta presente y a su vez aumenta Con la propuesta de un plan estratégico para la optimización del control interno del inventario en la clínica odontológica Dental Solutions, C. A. se obtendrán datos precisos y confiables, ya que la información estará organizada de una mejor forma y será accesible fácilmente contribuyendo a la toma de decisiones oportuna, además promueve la eficiencia y eficacia del control de interno, la evaluación de las actividades facilitando las operaciones, cuidando que se realice con documentos comprobatorios y justificativos originales y vigilando las debidas normas y reglamentos aplicables.

Siendo así, se espera que la presente investigación proporcione apoyo a la clínica odontológica Dental Solutions y a todos sus empleados, para que logre la optimización en los procesos mediante la estructura y el buen cumplimiento de funciones de sus procedimientos con las mejores herramientas para lograr resultados mejores y eficaces. Por consiguiente, la investigación podría ser importante ya que

posee aportes de ámbito social, educativo e implementando un procedimiento logístico mediante la estructura operativa de la clínica.

5.4 Factibilidad de la Propuesta

A continuación se presenta la factibilidad de la propuesta donde se desarrollan tanto los aspectos técnicos, económicos y operativos para observar la posibilidad de que la propuesta sea utilizada por la clínica

5.4.1. Aspectos Económicos

La clínica cuenta con recursos económicos, financieros y materiales que hace factible la implementación de la propuesta, debido a que la inversión no es significativa destacando que los gastos generados en esta propuesta se basan en levantamiento de información y designación de cargos, lineamientos y mejoras en los procedimientos, en la implementación de tecnología como computadoras e impresora son insignificante porque se utilizaran las de la clínica, en cuanto a un gasto adicional seria la capacitación o adiestramiento del personal

5.4.1. Aspectos Operativo

A nivel operativo, la clínica cuenta con los recursos necesarios para la implementación de la propuesta además que tiene toda la receptividad y aceptación por parte del personal involucrado, destacando que se tomó en cuenta todas las opiniones e inquietudes de los mismos, por lo que la inducción y/o capacitación al personal que laborara será idónea.

5.5. Desarrollo de la Propuesta

Objetivo 1: Diseñar estrategias de control interno que describan los pasos a seguir para optimizar el proceso de los inventarios.

El control interno de inventarios es de vital importancia para toda organización, ya que son herramientas diseñadas que le permiten a los ejecutivos rastrear y evaluar todas y cada una de las operaciones realizadas, logrando así minimizar cualquier tipo de riesgo.

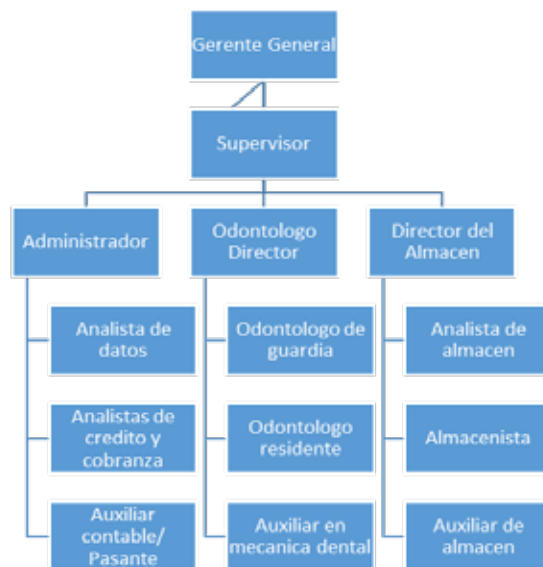
Para lograr optimizar el control interno en el área de inventarios la Clínica Odontológica Dental Solutions C.A es necesario que el de Control Interno funcione de tal forma que permita obtener la información sobre la existencia (faltante o sobrante) de cualquiera de los materiales y suministros que utiliza, y así determinar las acciones necesarias para poder llevar a cabo con eficiencia y eficacia las metas trazadas de la organización.

Las estrategias de control interno que ayuden a optimizar el proceso de control interno son:

- **Control de responsabilidad:** La clínica dental deberá determinar un personal calificado el cual será el máximo responsable de detectar las necesidades llevar a cabo y el proceso de control, estableciendo de forma clara y concisa las responsabilidades de cada uno de los empleados de la Clínica Odontológica

Dental Solutions. Estructurando entonces el organigrama de la clínica, con las principales líneas de mando.

Figura N° 2 Organigrama



Fuente: Cuello, G.; Saavedra, A. (2017)

- **Control de almacenamiento:** Se establece un método de almacenamiento que garantice la correcta identificación y rápida localización de los productos favoreciendo el consumo de los más antiguos. Para ello se propone una serie de pautas para la codificación de la estantería del almacén y los materiales; para poder llevar a cabo la debida organización, clasificación y manipulación de los insumos, de tal, manera que a continuación se realiza la siguiente descripción:

Figura N° 3
Codificación y Ubicación de producto

		DENTAL SOLUTIONS		
001	Descripción del Material			
Número o Código del material	Est. 1	Fila 1	Nivel 1	

- **Control del Sistema documental:** La clínica dental deberá llevar un registro de control de todas las entradas y salidas de los materiales dentales adquiridos por fecha ya que se deben utilizar en orden inverso de su adquisición, así evitaremos el vencimiento de algunos artículos.
- **Control de requisición de materiales y suministros:** a su vez todo personal deberá solicitar y firmar cada requisición y el responsable de almacén deberá mantener actualizada la documentación. de este modo podrán tener información exacta, que será útil para abastecer los producto sin excesos y sin faltantes, ya que conoceremos a ciencia cierta las fluctuaciones de las existencias, de este modo sus clientes percibirán el buen ambiente ya que no faltarán productos y las consultas se realizarán con total fluidez.
- **Control y monitoreo interno de calidad:** finalmentela clínica deberá monitorear constantemente las acciones antes implementadas, de esta manera podrá

determinar si lo realizado se ejecuta efectivamente conforme las exigencias establecidas por la entidad.

Objetivo 2: Establecer políticas de control interno para mejorar los procesos en el área de inventarios

Una de las principales premisas que garantizan en correcto funcionamiento del inventario en cuanto a control interno respecta, es el acceso que los empleados tienen a este, es importante resaltar que mientras menos personas puedan acceder a la mercancía que se encuentra almacenada, es mucho más probable que el control interno funcione a cabalidad, adicionalmente para ello se proponen una serie de formularios que permitirán mantener el orden y el control tanto del inventario como del almacén en el que se encuentra resguardado.

Pasos para solicitar productos al almacén:

1. El solicitante deberá revisar diariamente los insumos disponibles en sus puestos de trabajo, ya que con esto verificara que se encuentren lo necesario para poder atender al público sin ninguna novedad. Para ejecutar el trabajo de una manera precisa el solicitante tendrá a su disposición formatos que le darán al momento las cantidades exactas con lo que cuenta, por ejemplo: HOJA DE CONTROL DE EXISTENCIAS. En ella podrá ver el movimiento de los insumos disponible al inicio de la jornada

Cuadro No. 12 Control de Existencias



Formato: Lab-CED-01-F01

CONTROL DE EXISTENCIA DIARIO DEL PUESTO DE TRABAJO

Estación/Dpto.: _____

Fecha: _____

Ítem	Descripción	Código	Cantidad Actual	Cantidad Consumida	Total en Existencia
1					0
2					0
3					0
4					0
5					0

Observaciones:

Elaborado

Aprobado


Procesado

Fuente: Cuello, G; Saavedra, A. (2017)

- Una vez que el solicitante verifique las cantidades en existencias del puesto de trabajo, y se requiera reponer los insumos por tener cantidades por debajo de lo necesario, se procede a llenar la HOJA DE REQUISICIÓN DE MATERIALES. El solicitante deberá completar los campos indicados en el formato para proceder a la reposición de los insumos necesarios. Dicha planilla es entregada al analista de almacén para su verificación y aprobación. Una vez revisado, firmada y sellada por el analista del almacén, el analista la entrega al auxiliar del almacén para buscar el pedido requerido, en la planilla de

requisición de materiales el auxiliar encontrará la descripción del material con su número de parte y la ubicación dentro del almacén.

Cuadro No. 13 Requisición de Materiales

		REQUISICION DE MATERIALES		Formato: Lab-CED-02-F02 N° 00-0001		
				FECHA:		
SOLICITANTE:						
MOTIVO:				DEPARTAMENTO:		
ITEM	CANTIDAD REQUERIDA	DESCRIPCION	N ° CODIGO DE MERCANCIA			
			NUMERO De MATERIAL	ESTANTE	FILA	
FIRMA DEL SOLICITANTE:		SUMINISTRADO POR:		FECHA:		CANTIDAD ENTREGADA:
NOMBRE Y FIRMA DEL ANALISTA DE ALMACEN :			RECIBIDO POR:		FECHA:	

Fuente: Cuello, G.; Saavedra, A. (2017)

- El auxiliar deberá ubicar los insumos para su posterior preparación y entrega al solicitante. Una vez completado el pedido el analista llena el formato de Orden de Entrega con la descripción, el código del material y la cantidad de ítems a entregar y procede a darle la pestaña de la Orden de Entrega al solicitante, la cual debe ser aprobada por el para respaldar la conformidad del pedido. Es importante acotar que dichos productos deben estar ubicados en condiciones óptimas para que estén en buen estado y organizados de manera funcional que cuando sean requeridos puedan ser ubicados de manera asertiva y en la brevedad posible. Para ello es necesario una correcta codificación que permita archivar y organizar los

productos en el almacén. Ya preparado y listo los insumos se entrega al solicitante. Posteriormente el auxiliar archiva numéricamente la planilla original de Orden de Entrega.

Cuadro No. 14 Orden de Entrega

 <p style="text-align: center;">RECIBO ORDEN DE ENTREGA</p> <p>Estación/Dpto.: _____ Fecha: _____</p>				<p style="text-align: center;">RECIBO ORDEN DE ENTREGA</p>	
Ítem	Descripción	Código	Cantidad	Código	Cantidad
1					
2					
3					
4					
5					
Observaciones:				Observaciones	
Elaborado		Aprobado		Procesado	
_____		_____		_____	
Formato: Lab-CED-03-F03					


Fuente: Cuello, G.; Saavedra, A. (2017)

4. En el caso de no poseer lo solicitado o encontrarse en el punto de reorden. El analista procede a ingresar la solicitud en el Sistema De Inventarios, el cual arroja el formato de Solicitud De Compras, en donde se indica el código, descripción, unidad de medida y cantidad sugerida a comprar. Cabe destacar que este formato es revisado y aprobado por el supervisor para las revisiones mensuales con la gerencia y la administración para la toma de decisión para posterior colocación de

orden de compra. Nota General: (bajo ninguna circunstancia se debe esperar a últimas instancias para pedir el material al proveedor, ya que no sería posible prestar el servicio eficientemente).

Cuadro No. 15 Solicitud de Compra

Formato: Lab-CED-04-F04

		SOLICITUD DE COMPRA		N°	
				FECHA:	
SIRVASE COMPRAR LO SIGUIENTE					
MOTIVO:				DEPARTAMENTO:	
CODIGO	CANTIDAD REQUERIDA	UNIDAD	DESCRIPCION DEL MATERIAL		
SOLICITADO POR:				NO EXISTE EN STOCK	
				OTRO, ESPECIFIQUE	
NOMBRE Y FIRMA DEL SUPERVISOR :				SELLO	

Fuente: Cuello, G.; Saavedra, A. (2017)

Objetivo 3: Implementar lineamientos de control interno para el seguimiento y medición que garanticen el proceso.

Lineamientos De Control Interno.

Ambiente de control.

- Realizar procesos de reconocimiento continuo a los miembros del equipo de trabajo por logros con el objetivo de mejorar la moral del departamento.
- Establecer los valores éticos y de buena conducta, durante el desempeño de las actividades de los individuos de la clínica
- Se deben crear, comunicar y fortalecer de manera correcta como está conformado la clínica y los niveles de responsabilidad de cada empleado.
- Comunicar a la gerencia de todas las actividades ejecutada y los resultados de manera oportuna y continua.
- Designar responsabilidad acorde a la estructura Organizacional.
- Establecer un comité de auditoría o mecanismo de evaluación de control interno
- Hacer énfasis y divulgación de la misión y visión de la organización, plasmados para el desarrollo de las diferentes actividades.
- Involucrar al personal en el control de los materiales: concientizarlo con charlas y con cursos sobre solución de problema; aceptar sugerencias; informarles sobre los resultados de los inventarios, en lo que a pérdidas se refiere y sobre todo, hacerle sentirse parte importante de la organización.

Evaluación de Riesgo

- Al momento de realizar las compras se tiene que considerar la fluidez de las ventas, ya que pueden hacerse compras innecesarias y no cubriendo las verdaderas necesidades de la clínica.
- Desarrollar indicadores que permitan determinar los factores de riesgos internos y externos para tener cuenta a la hora de una toma de decisiones.
- Tener como eje principal de trabajo las normas y políticas de la manipulación de la mercancía para evitar un mal manejo y pérdidas del mismo.
- El correcto control de los insumos y mercancía de manera oportuna previene el hecho de la obsolescencias, ya que al no tener en cuenta el vencimiento de los productos y falta de rotación de productos de poco uso hace que los mismos se dañen y generan pérdidas al laboratorio.
- Disponer de implementos que ayuden al manejo de los insumos y mercancías propias de la clínica, para maximizar la seguridad del mismo para evitar que se dañen.
- Destinar espacios para la colación de los productos en sus condiciones, garantiza la duración de los mismos y su buen funcionamiento, productos que deben estar refrigerados en sus neveras correspondientes.

Actividades de Control

- Realizar conteos periódicos y continuos de los inventarios
- Centralizar las políticas en un documento de consulta, para la administración y mitigación de los riesgos que se pueden presentar.

- Realizar seguimientos y dar a conocer a los empleados las políticas y normas de la clínica en el proceso de inventario.
- Supervisar las entradas y salidas de los insumos.
- Realizar planes de capacitación y reforzar la cultura organizacional

Comunicación

- Elaborar de forma clara y sencilla la información en todos los niveles para el cumplimiento de los objetivos y tomas de decisiones.
- Proporcionar al personal los datos e información oportuna para que así puedan participar en el control interno de la organización.
- Mantener carteleras informativas para que los trabajadores pueden estar atentos a cualquier conocimiento que le sea útil para el manejo de los insumos.
- Reuniones que permitan adiestrar e informar al personal constantemente, permite que realicen el trabajo correctamente y funciona de control para saber cualquier novedad que pueda estar ocurriendo por parte de los trabajadores.

Supervisión

- Realizar diariamente la supervisión y monitoreo de las entradas y salidas de mercancía.
- Establecer indicadores de gestión y operativos para la evolución y cumplimiento de la administración del personal y el proceso

- La supervisión oportuna permite detectar fallas y debilidades en los procesos de funcionamiento del almacén, teniendo en cuenta esto permite un control de los movimientos que se haga de material (Entrada/Salida) y corregir con el personal lo que se deba mejorar o informar a la gerencia de ser necesario.
- Delegar funciones ayuda a mejorar el proceso cuanto a la recepción, manipulación y la entrega de los insumos. Incentivar al personal con sentido de pertenencia mejora notablemente la calidad del trabajo para cumplir con el objetivo común: excelentes resultados.

Obsolescencias

- Controlar las entradas y salidas del inventario según la demanda de material
- Revisiones constantes en las fechas de caducidad de sus productos
- Mejor administración del ciclo de vida de los productos, para determinar los insumos que son de lentos movimientos con fecha de caducidad cercana.
- Reducción de costos a través de la optimización de los espacios en el almacén.

CONCLUSIONES

El control interno en una entidad está orientado a prevenir o detectar errores e irregularidades, brindando una confianza razonable de que los estados financieros han sido elaborados bajo un esquema de controles que disminuyan la probabilidad de tener errores sustanciales en los mismos.

La realización de este proyecto, permitió elaborar estrategias para optimizar el control interno del inventario, en la Clínica Odontológica Dental Solutions C.A, el cual fue desarrollado para darle solución la problemática planteada

debido a esto se pudo determinar que los métodos utilizados para llevar el manejo de control interno en la clínica, no son los adecuados quedando evidenciado las fuertes debilidades que existen dentro del departamento, proporcionando amenazas para la misma a tal grado que si no se ejecuta las medidas pertinentes podría ocurrir el cierre de la misma

En conclusión la elaboración y ejecución de esta propuesta es la única vía que tiene la Empresa para poder proteger sus recursos de esta manera podrá garantizar no solo la eficacia y eficiencia de los que laboran en la clínica, sino también la satisfacción de sus pacientes generando mayor rentabilidad y estabilidad económica

RECOMENDACIONES

Para llevar a cabo las estrategias que conduzcan a optimizar la ejecución exitosa de la propuesta, Es necesario que la Clínica Odontológica Dental Solutions tome en consideración las siguientes recomendaciones:

- Realiza un inventario de los materiales y suministros, ejecutando el conteo físico de lo que se encuentra en existencia para poder clasificar y reorganizar el departamento.
- Clasificar los materiales y suministros, de acuerdo al Estante fila y Nivel de esta manera se podrá llevar mejor la ubicación de los mismos.
- Automatizar el inventario, se debe arrojar la información en una base de datos para su respectivo registro.
- Normalizar los procesos.
- Crear formatos para la entrada, salida y solicitud de requisición de materiales y suministros de esta manera contribuir a la fluidez de los mismos

- Capacitar al personal sobre los procesos, que se familiaricen con los procedimientos cumpliendo siempre con los conocimientos y capacidad para administrar y controlar el departamento
- Indicar los deberes y obligaciones de los encargados del departamento, delegando funciones y permitiendo que la ausencia de alguno de ellos no se note, de esta manera todos trabajaran en equipo.
- Restringir el acceso en el área de almacén a personal no autorizado así evitar que los materiales y suministros se extravíen.
- Generan reportes mensuales
- Monitorear reportes

REFERENCIAS

Bibliográficas

Áreas, Fidas (2005). Proyecto de investigación introducción a la metodología. Caracas: Editorial episteme.

Balestrini, Mirian (2002). Como se elabora el proyecto de investigación. Caracas Venezuela: Editorial Consultores Asociados.

Calvetti, Espinoza, y Véliz, D (2013). Manual de Control Interno en el Área de Inventario, Ventas, Cuentas por Cobrar-Cobros de la Empresa Manufacturera Otto Schirmer, C.A. Trabajo de grado no publicado. Universidad de Carabobo. Venezuela.

Carranza, Sabrià, Tarzo, Matz et al. (2008) Logística Mejores Prácticas en Latinoamérica. México: Editorial International Thomson Editores.

Chiavenato, Idalberto (2013) Introducción a la teoría general de la Administración. DF México.:Editorial Mc Graw Hill Interamericana S.A.

Fernandes, Jose. (2012). Diseño de un Sistema de Control de Inventario para la Empresa Comercial Vinverca, C.A. Trabajo de grado no publicado. Convenio IUTI-Universidad de Carabobo. Venezuela.

Francés. (2006). Estrategia y planes para la empresa en el cuadro de mando integral. 1° Edición. México: Editorial Pearson

Gaspar, Martha. (2014). Diseño de Estrategias que Permitan el Fortalecimiento del Control Interno de Inventarios en las Cooperativas, Caso de estudio Cooperativa La Salina. . Trabajo de grado no publicado .Universidad de Carabobo. Venezuela

Hernández, Carlos;Fernández, Maríay Baptista, lucio. (2002). Metodología de la Investigación. México: Editorial McGraw-Hill.

Horngren,Charles. (2003). Contabilidad. México:Pearson Educación de México.

Osuna, Manuel. (2001). Investigación y Mercadeo. Introducción a la investigación de Mercados. México: Editorial Diana

Peña, Francisco. (2014). Propuesta de un Sistema de Control de Gestión para las Contralorías Municipales del Estado Carabobo. Trabajo de grado no publicado Universidad de Carabobo.

Perdomo, Abraham. (2004). Fundamentos de control interno. Novena edición. México: CengageLearning Editores

Robbins, Stephen. (2004). Comportamiento Organizacional.. Teoría y práctica. México; Pearson Educación

Sabino, Carlos. (1999). El proceso de investigación. Caracas: Venezuela. Editorial Panapo

Electrónicas:

[http://books.google.co.ve/books?id=plsiU8xoQ9EC&dq=Fonseca,+Oswaldo+\(2011\).+Sistemas+de+Control+Interno+para+Organizaciones.+Editorial+IICO.+Per%C3%B3+A.&source=gbs_navlinks_s](http://books.google.co.ve/books?id=plsiU8xoQ9EC&dq=Fonseca,+Oswaldo+(2011).+Sistemas+de+Control+Interno+para+Organizaciones.+Editorial+IICO.+Per%C3%B3+A.&source=gbs_navlinks_s)Consulta: 2013, Agosto 10.

[www.mailxmail.com/...calidad.../calidad- como satisfacción-expectativas del cliente. Enfoque de la Calidad y Proceso de gestión.](http://www.mailxmail.com/...calidad.../calidad-+como+satisfacci3n-expectativas+del+cliente.+Enfoque+de+la+Calidad+y+Proceso+de+gesti3n)