



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA  
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESÚS OBRERO  
EXTENSIÓN BARQUISIMETO

**PLAN ESTRATÉGICO PARA OPTIMIZAR EL CONTROL INTERNO DE  
INVENTARIOS EN LA DROGUERÍA NENA C.A. EN  
BARQUISIMETO ESTADO LARA**

**Autor:** María José Vásquez Osal

**Asesor:** Marysabel Escobar Ochoa

Barquisimeto, enero del 2022



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA  
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESÚS OBRERO  
EXTENSIÓN BARQUISIMETO

**PLAN ESTRATÉGICO PARA OPTIMIZAR EL CONTROL INTERNO DE  
INVENTARIOS EN LA DROGUERÍA NENA C.A. EN  
BARQUISIMETO ESTADO LARA**

Trabajo Especial presentado como requisito para optar al grado de Técnico Superior en  
Contaduría

**Autor:** María José Vásquez Osal

Barquisimeto, enero del 2022

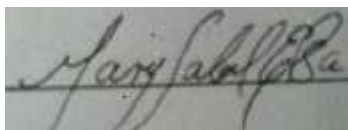
## APROBACIÓN DEL ASESOR ACADÉMICO

En mi carácter de Asesor Académico del Trabajo de Investigación presentado por el (la) (los) Ciudadano(a) (s) **MARÍA JOSÉ VÁSQUEZ OSAL** C.I. N° **V-25.748.140** para optar al Grado de **TÉCNICO SUPERIOR UNIVERSITARIO** en **CONTADURÍA**, considero que el trabajo especial de Grado Titulado: **PLAN ESTRATÉGICO PARA OPTIMIZAR EL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS EN LA DROGUERÍA NENA C.A. EN BARQUISIMETO ESTADO LARA**, reúne los requisitos suficientes para ser sometido a la evaluación de los jurados académicos y metodológico para su aprobación y poder ser sometido a la evaluación final y su posterior presentación oral.

En la ciudad de Barquisimeto, a los trece (13) días del mes de diciembre de 2021.

Nombre: **Marysabel Escobar Ochoa**

Firma:



C.I.: **V 7.444.138**

## VEREDICTO


Quienes suscribimos, Prof. (a): **RAMÓN HERNÁNDEZ** C.I.:V-9.558.478 (Jurado Académico) y Prof. (a): **LIBIA COLOMBO** C.I.:V-7.323.305 (Jurado Metodológico), designados por la Coordinación Académica, con la aprobación de la Dirección del Instituto Universitario Jesús Obrero, Extensión Barquisimeto, para examinar el Trabajo Especial de Grado de la Carrera de Contaduría del (la) Br.: MARÍA JOSÉ VÁSQUEZ OSAL C.I.:V-25.748.140

**Titulado: PLAN ESTRATÉGICO PARA OPTIMIZAR EL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS EN LA DROGUERÍA NENA C.A. EN BARQUISIMETO ESTADO LARA**

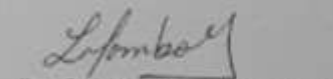
Hacemos constar que hoy, 12 de Enero del 2022.


Nos reunimos de manera presencial para evaluar y calificar dicho trabajo y decidimos otorgarle: Calificación en %: ( 99 ) equivalente a Veinte (20) puntos

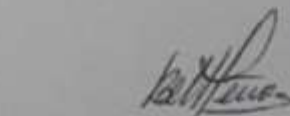
Expresión Cualitativa: Excelente

  
Prof. (a) **Ramón Hernández**  
Jurado Académico  
C.I.: V-9.558.478



  
Prof. (a) **Libia Colombo**  
Jurado Metodológico  
C.I.: V-7.323.305

  
Prof. (a) **Marysabel Escobar**  
Asesor(a)  
C.I.: V- 7.444.138

  
Prof. (a) **Betty Peña**  
Coordinador(a)  
C.I.: V- 9544541

## DEDICATORIA

**A Dios**, por darme las fuerzas necesarias para afrontar todas las dificultades y regalarme cada momento una motivación para no abandonar y hacer de cada una de mis metas realidad

**A mi madre Belkis Osal**, por su ejemplo de trabajo y apoyo, además de cada día regalarme su bendición y consejos.

**A mi padre Francisco Vásquez**, por sus palabras de aliento y motivación por demostrarme que cada éxito es recompensa del sacrificio.

**A mi hermana Francis Escalona**, por darme su mano cuando veía que mis fuerzas decaían, por enseñarme que entre más confianza forjara en mí, mayores cosas puedo lograr.

**A mi madre espiritual María Alejandra Uzcategui**, por enseñarme que Dios siempre será nuestra mayor fortaleza, también por el apoyo y motivación recibida durante todo mi proceso académico y crecimiento espiritual.

*María José Vásquez Osal*

## AGRADECIMIENTO

Primeramente, agradecerle a **Dios** padre por regalarme las fuerzas y acompañarme en cada uno de mis pasos.

**Al Espíritu santo**, por darme aliento de vida para llegar a este momento.

**A mis padres**, por enseñarme que la vida se trata de constancia y responsabilidad, y por acompañarme en cada alegría y tristeza durante mi caminar.

**A mi hermana de vida Francis Escalona**, por haberme regalado gran parte de sus conocimientos y cariño.

**A la Familia Ramos Uzcategui**, por el apoyo entregado en cada uno de mis años.

**A la Sra. Sandra Caldera**, por el apoyo y tiempo brindado en estos últimos años.

**A mi casa de formación, Instituto Universitario Jesús Obrero (IUJO)**, quien me dio la oportunidad de crecer profesional y espiritualmente.

**A mi asesora, Marysabel Escobar**, por haber dedicado su tiempo y todas las herramientas metodológicas durante todo el desarrollo de mi trabajo especial de grado.

**A la empresa Droguería Nena C.A. de Barquisimeto**, por ser la base fundamental de este trabajo de grado.

Y para finalizar, **a todos mis familiares y amigos**, quienes con sus palabras y acompañamiento alimentaban mis fuerzas para seguir y culminar mi carrera.

*Mil gracias a todos*

*María José Vásquez Osal*

## ÍNDICE GENERAL

	p.p.
<b>APROBACIÓN DEL ASESOR ACADEMICO</b>	iii
<b>VEREDICTO</b>	iv
<b>DEDICATORIA</b>	v
<b>AGRADECIMIENTO</b>	vi
<b>INDICE GENERAL</b>	vii
<b>LISTA DE CUADROS</b>	viii
<b>LISTA DE GRÁFICOS</b>	ix
<b>RESUMEN</b>	x
<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>MOMENTO I. SITUACIÓN OBJETO DE ESTUDIO</b>	4
Descripción detallada de la situación objeto de estudio	4
Objetivos de la investigación	6
General	6
Específicos	6
Justificación e importancia	7
Alcance de la investigación	8
<b>MOMENTO II. SOPORTE CONCEPTUAL</b>	9
Antecedentes de la investigación	9
Bases teóricas	11
Sustentación legal	22
Sistema de variables	28
<b>MOMENTO III. ORIENTACIÓN PROCEDIMENTAL</b>	30
Naturaleza de la investigación	30
Población y muestra	32
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
Validación y confiabilidad	33
Procesamiento de datos	34
Análisis de los datos	35
Fases de la investigación	35
<b>MOMENTO IV. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	37
Explicación detallada	37
Propuesta	59
<b>MOMENTO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	66
Conclusiones	66
Recomendaciones	68
<b>REFERENCIAS</b>	69
<b>ANEXOS</b>	73

## LISTA DE CUADROS

<b>CUADRO</b>		<b>p.p.</b>
1	Matriz de operacionalización de las variables	29
2	Métodos para el Control	37
3	Evaluación para Evitar Errores	38
4	Procedimientos de Control	39
5	Información y Comunicación	40
6	Información y Comunicación	41
7	Supervisión	42
8	Conteo Físico	43
9	Conteo Cíclico	44
10	Faltantes y Sobrantes de Inventarios	45
11	Faltantes Justificados	46
12	Faltantes no Justificados	47
13	Sobrantes Justificados	48
14	Sobrantes no Justificados	49
15	Existencia de Planificación Estratégica	50
16	Objetivos	51
17	Objetivos	52
18	Estrategias	53
19	Políticas	54
20	Procedimientos	55
21	Normas	56
22	Planes	57
23	Objetivos del plan estratégico	61
24	Plan estratégico	64



## LISTA DE GRÁFICOS

GRÁFICOS	p.p.
1 Métodos para el control	38
2 Evaluación para evitar errores	39
3 Procedimientos de control	40
4 Información y comunicación	41
5 Información y comunicación	42
6 Supervisión	43
7 Conteo físico	44
8 Conteo cíclico	45
9 Faltantes y sobrantes de inventarios	46
10 Faltantes justificados	47
11 Faltantes no justificados	48
12 Sobrantes justificados	49
13 Sobrantes no justificados	50
14 Existencia de planificación estratégica	51
15 Objetivos	52
16 Objetivos	53
17 Estrategias	54
18 Políticas	55
19 Procedimientos	56
20 Normas	57
21 Planes	58



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA  
INSTITUTO UNIVERSITARIO JESÚS OBRERO  
EXTENSIÓN BARQUISIMETO  
**PLAN ESTRATÉGICO PARA OPTIMIZAR EL CONTROL INTERNO DE  
INVENTARIOS EN LA DROGUERÍA NENA C.A. EN  
BARQUISIMETO ESTADO LARA**

**Autor:** María José Vásquez Osal

**Tutor:** Marysabel Escobar Ochoa

**Fecha:** Enero 2022

### **RESUMEN**

El presente estudio tuvo como finalidad Diseñar un plan estratégico que permita optimizar el control interno de inventarios en la Droguería Nena C.A. en Barquisimeto estado Lara, el proyecto corresponde al paradigma cuantitativo como una investigación de campo de carácter (descriptivo, explicativo y no experimental) en la modalidad de proyecto factible y estuvo orientada a través de la aplicación de tres (3) fases: fase I Diagnostico, fase II Factibilidad, fase III Diseño de la Propuesta. Para ello la técnica utilizada fue la observación y diseñó un instrumento tipo cuestionario de 21 ítems, con alternativas de respuestas dicotómicas (SI o NO), aplicado a (15) empleados de los departamentos de administración de inventarios y de almacén, quienes representaron la población en estudio por estar relacionados de manera directa con el problema en estudio y poseían la información necesaria para ayudar con el cumplimiento de los objetivos planteados. Fue validado por expertos quienes reportaron información referente a su construcción, coherencia, redacción y otros aspectos importantes. Luego de aplicado el instrumento de recolección de datos, se procedió a tabular los resultados, analizar porcentualmente cada una de las respuestas y presentarlas en cuadros y gráficos para cada interrogante, dichos resultados revelaron la necesidad de Diseñar un plan estratégico que permita optimizar el control interno de inventarios la cual se presentó como propuesta a fin de conceder a la empresa un plan estratégico completo, apropiado además de específico que le permita mejorar los procesos de las unidades funcionales para facilitar las labores, mejorar el servicio prestado y la rentabilidad.

Palabras clave: control interno de inventario, deficiencias, fallas, plan estratégico.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad todas las empresas, deben cumplir objetivos que le permitan justificar su creación y permanencia, debido a que han nacido para satisfacer las necesidades de la ciudadanía, por ejemplo como generar una fuente de trabajo, mejorar las condiciones de vida en la comunidad y prestar un servicio de excelencia como es el caso de las relacionadas con el sistema de salud encargadas de la comercialización y distribución mayorista de productos farmacéuticos y misceláneos, objeto de estudio en este trabajo de grado, donde en los últimos años han existido una serie de transformaciones a nivel mundial, que le ha permitido caracterizarse.

De acuerdo a lo antes expuesto, en Venezuela se ha podido observar que los cambios en las empresas que venden medicinas han ocurrido y el enfoque actual se basa en la búsqueda de premisas que le aproximen a la excelencia en los procesos ejecutados, no sólo a nivel externo sino también interno, para ello, se hace necesario revisar y reformular si es necesario, los planes y objetivos de acuerdo a los cambios que se producen en la organización o en la realidad inmediata que la rodea con participación activa de todos los empleados, de modo que se sientan parte de una tarea común más no aislada.

No obstante, aún en la mayoría de las empresas se usa la autonomía centralizada en el nivel gerencial cuando se refiere a procesos administrativos, considerada está como un instrumento decisivo para la consecución de los objetivos de calidad y progreso de la organización. Se supone, que la centralización o concentración del poder en los niveles gerenciales permite la innovación, incrementa la eficiencia y eleva la efectividad, cosa que no es cierta, ya que en la actualidad por los cambios radicales a nivel mundial y por ser una organización dedicada a servir para la salud de la sociedad se debe permitir la participación de los empleados en las actividades que se llevan dentro de la misma, destacando las relacionadas con los inventarios por ser estos contablemente, la cifra más importantes dentro de los activos circulantes, porque representan la utilidad y rentabilidad de la empresa. Es por esta razón que surge la importancia de su cuidado, resguardo y control.

Todos los enfoques mencionados en los párrafos anteriores, tienen como objetivo ratificar que cualquier empresa dedicada a la comercialización de productos y más intensamente las relacionadas con el área de salud cada día dada la diversidad en general que manejan dentro de

su inventario, necesitan estar más organizadas en cuanto a los procesos internos de control de inventarios por ser una función sumamente compleja en donde deben ponerse de relieve ciertos cuidados y controles que se tornan vitales para una empresa cuyo propósito sea responder oportunamente a las exigencias de la sociedad sobre todo en estos tiempos donde la pandemia existente desde el año 2020 se ha ido intensificando y las demandas de productos farmacéuticos cada día son mayores.

Para ello, se hace necesario utilizar una planeación estratégica a fin de mejorar el control de inventario lo cual repercutirá en la realización del trabajo de manera, tanto efectiva como eficaz del control interno de inventarios que permita en las empresas la reflexión sobre los cambios que ocurren en su contexto externo e interno, con la intención de detectar si los mismos conducen a procesos de mejoras objetivas y eficaces en el perfeccionamiento de las labores administrativas con el fin de lograr la eficiencia integral en los procesos, sobre todos los relacionados con la prestación de un servicio oportuno y de calidad. En ese sentido, la ejecución de un plan estratégico necesita la participación de todos los empleados involucrados para así obtener evidencias de la realidad exactas sobre los movimientos del inventario, que permitan tomar decisiones oportunas que apoyen los esfuerzos en equipo, en base a los métodos que permitan obtener un control adecuado para el correcto funcionamiento de su inventario adaptado a las profundas transformaciones dirigidas a lograr una cultura general, integral en los empleados.

Para lograr esos fines, todos los involucrados en especial los encargados del inventario tendrán que romper la barrera de lo preconcebido, conservador y rutinario que pueden ocasionar problemas que afecten la contabilidad y por ende la rentabilidad de la empresa, y desarrollar las capacidades para actuar especialmente hacia la generación y diseño de procedimientos, captación de datos útiles, formatos, sistemas de registro contable, entre otra innovación que sea necesaria.

Por lo anteriormente expuesto, el presente trabajo de grado se basó en diseñar un plan estratégico que permita optimizar el control interno de inventarios en los departamentos de administración de inventarios y de almacén en la Droguería Nena C.A. en Barquisimeto estado Lara, a fin de mejorar los procesos dentro de la empresa para así dar respuestas oportunas y por ende lograr un satisfactorio crecimiento económico. La presente investigación consta de cinco (5) momentos distribuidos de la siguiente manera:

Momento I. Situación objeto de estudio: comprende la descripción detallada de la situación objeto de estudio a nivel macro, meso y micro, la formulación de las interrogantes, los objetivos general y específicos, la justificación e importancia y alcance de la investigación.

Momento II. Soporte conceptual: se hace referencia a las fuentes de información bibliográfica, antecedentes, bases teóricas, sustentación legal, sistema de variables y operacionalización.

Momento III. Orientación procedimental, se da a conocer naturaleza de la investigación, la población así como la muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación además de la confiabilidad del instrumento, procesamiento y análisis de los datos, por último las fases de la investigación.

Momento IV. Resultados de la investigación, acá se muestran los cuadros y la representación gráfica de los datos arrojados en cada pregunta del cuestionario aplicado con su respectivo análisis e interpretación. Además, se presenta la propuesta, es decir el diseño de un plan estratégico que permita optimizar el control interno de inventarios en la Droguería nena c.a. en Barquisimeto, estado Lara específicamente en los departamentos de administración de inventarios y en el de almacén, la cual se inició con la descripción, seguida de los objetivos general y específicos, posteriormente la justificación y por último el desarrollo de la misma, para hacer más fácil las responsabilidades administrativas dentro de las áreas en estudio.

Momento V. Conclusiones y recomendaciones, las cuales se obtuvieron luego del desarrollo completo del trabajo de grado.

Para culminar, se presentan las referencias donde se muestran la lista de todos los libros y medios consultados que sirvieron de soporte en el trabajo de grado, así como los anexos de las acciones ejecutadas.

## **MOMENTO I**

### **SITUACIÓN OBJETO DE ESTUDIO**

#### **Descripción Detallada de la Situación Objeto de Estudio**

A nivel mundial las empresas en general afrontan desafíos competitivos de varias índoles como financiero, gubernamental, tributario, tecnológicos y adecuación empresarial, los cuales se alinean inevitablemente hacia una estructuración organizacional fundada en sus fortalezas y oportunidades, a fin de planear las actividades, ordenar, clasificar, priorizar y vigilar los procesos en busca de optimizar el funcionamiento de la misma con el propósito de superar las debilidades y afrontar las amenazas de manera satisfactoria.

Por lo planteado anteriormente, las empresas están trabajando en función de actualizar su organización para hacer frente a los desafíos exigentes del entorno y así adaptarse a los nuevos tiempos y mercados cambiantes. Esto hace imperante la conformación de una planificación que permita optimizar los procesos para dar respuestas oportunas a las necesidades existentes. Sin embargo, este ideal no es fácil de lograr, además, implica una sucesión de pasos que modelan una correcta planeación la cual debe estar fundamentada en lograr los objetivos planteados.

Dentro de este orden de ideas, se hace necesario considerar internamente en toda empresa la planificación para apoyar la optimización de las gestiones en cuanto a recursos humanos, tecnológicos y financieros se refiere, orientados a cumplir con los compromisos laborales de manera tanto eficaz como eficiente, lo expuesto es ratificado por Riquelme (2017), cuando señala: “la planificación es un proceso mediante el cual las personas establecen una serie de pasos y parámetros a seguir antes del inicio de un proyecto, con el fin de obtener los mejores resultados posibles” (p. 5).

Si bien es cierto, que la planeación es importante en un negocio, es preciso hacer seguimiento de otros aspectos importantes tal como los inventarios y su disponibilidad con el fin de cumplir con los objetivos de ventas para obtener utilidades o lucros. Cuando el inventario no funciona de manera correcta, es complejo cumplir la demanda de los clientes sin incurrir en pérdidas de diversas índoles. Los inventarios constituyen uno de los activos más trascendentales de las empresas, por ser la base fundamental de ingresos, es por ello, que deben ser controlados en las entradas y salidas, de modo que puedan satisfacer los requerimientos del mercado.

Entre las herramientas más efectivas para llevar un inventario adecuado, se encuentra el control interno, el cual es un proceso metódico que se instaura con el fin de detectar cualquier desviación relacionada con los objetivos rentables y a la vez prevenir escenarios perjudiciales inesperados, además de permitir satisfacer las necesidades variables de los clientes, así como adecuar su organización para garantizar el desarrollo futuro al evolucionar favorablemente en el entorno competitivo.

Venezuela, no escapa de la situación descrita en los párrafos anteriores, ya que la rentabilidad de las empresas está basada primordialmente en las ventas y las mismas dependen del control de inventario el cual a su vez debe tener como cimiento una planificación de estrategias para afrontar los cambios de esta década. Para permanecer en el mercado, las empresas se han visto en la necesidad de adaptarse no sólo a la situación del país sino también a las nuevas tendencias y exigencias de los clientes, por ello lo ideal es que se enfoquen en planear tácticas que les permitan la existencia de un control de inventario innovador para posicionarse y mantenerse en el mercado y ser reconocidos por sus clientes.

En los últimos años, aunque las empresas venezolanas no desconocen la relevancia de la planificación y el control interno de inventarios, ya que no sólo permiten impedir o controlar las pérdidas, sino que también determinan el camino a la corrección y a la precisión en los estados financieros, para una apropiada toma de decisiones; es un hecho el que su aplicación y seguimiento no es ejecutado por muchas. Al destacar así la ausencia de una planificación estratégica, que a su vez dé origen a un acertado control interno de inventarios.

Esta situación expresada anteriormente, no es indiferente para el estado Lara y sus empresas debido a la compleja situación económica, política y social imperante en el país, ya que la comercialización de productos se hace cada vez más cuesta arriba sobre todo a las relacionadas con el área de salud por la situación de pandemia existente desde el año 2020

debido a que las demandas del entorno son variables además de exigentes y requieren de respuestas rápidas, precisas, que ameritan de una mayor celeridad en la distribución tanto de productos como en servicios.

En este sentido, la Droguería Nena C.A., en Barquisimeto estado Lara, es una de las empresas que no alinea sus planes generales con los departamentales, lo cual acarrea problemas como no dar respuesta oportuna a los proveedores o clientes por los problemas en el sistema, retrasos por la errada manera de comunicarse, discrepancias en el conteo de productos, distracción del personal, entre otros, lo enunciado acarrea problemas, por la ausencia de una planificación estratégica que permita optimizar el control interno de inventario y la efectividad en el servicio prestado a los clientes. Con base a lo expuesto, surge la necesidad de analizar los procedimientos y controles utilizados tanto en el departamento de almacén como en el de administración de inventarios para proponer optimización en la planificación y el control interno. En este sentido, se plantean las siguientes incógnitas:

¿Cuál es la situación actual que presenta el control interno de inventarios en la Droguería Nena C.A. en Barquisimeto estado Lara?

¿Cuáles son las deficiencias y fallas que presenta el control interno de inventarios en la Droguería Nena C.A. en Barquisimeto estado Lara?

¿Cómo crear un plan estratégico para optimizar el control interno de inventarios en la Droguería Nena C.A. en Barquisimeto estado Lara?

## **Objetivos de la Investigación**

### ***General***

Diseñar un plan estratégico que permita optimizar el control interno de inventarios en la Droguería Nena C.A. en Barquisimeto estado Lara.

### ***Específicos***

Diagnosticar la situación actual que presenta el control interno de inventarios en la Droguería Nena C.A. en Barquisimeto estado Lara.



Determinar las deficiencias y fallas que presenta el control interno de inventarios en la Droguería Nena C.A. en Barquisimeto estado Lara.

Elaborar un plan estratégico para optimizar el control interno de inventarios en la Droguería Nena C.A. en Barquisimeto estado Lara.

### **Justificación e Importancia**

El presente trabajo de grado pretende diseñar un plan estratégico a cumplir por los trabajadores que laboran tanto en el departamento de administración de inventarios como en el de almacén en la Droguería Nena C.A. en Barquisimeto estado Lara, para así optimizar los métodos y procedimientos en busca de facilitar la eficiencia y mejorar la rentabilidad al potenciar las actividades fundamentales de la empresa en la comercialización y distribución mayorista de productos farmacéuticos y misceláneos.

Desde el punto de vista teórico, esta investigación permitirá escrudiñar así como profundizar a través de varios autores, todos los temas referidos a planificación estratégica y control interno de inventarios inherentes al presente estudio, a fin de conocer los instrumentos y herramientas necesarios para optimizar ambos procedimientos que son base para todos los profesionales y en especial para los del área de contaduría por estar directamente relacionados con los procesos administrativos-contables, por lo cual se deben estandarizar además de ajustarlos de acuerdo al departamento respectivo, para facilitar el trabajo del recurso humano que labora en la empresa y a la vez obtener mejoras en la rentabilidad.

Metodológicamente, este estudio elaborará un plan estratégico que permitirá optimizar el control interno de inventarios así como el servicio prestado a los proveedores y clientes, además aportará y la calidad de vida laboral del personal que hace vida activa en los departamentos de administración de inventarios y en el de almacén por los cambios a generar en la manera de ejecutar las tareas, además abre la posibilidad de otras investigaciones similares para los otros departamentos, que a partir de los resultados obtenidos, permitirán señalar pautas para una planeación estratégica y control interno de inventarios de excelencia.

Ahora bien, desde el punto de vista práctico se contribuirá a optimizar los procedimientos existentes al mejorar una serie de condiciones en la planificación y control interno de inventarios en aras de conseguir la eficiencia y eficacia requerida dentro de la empresa, estos aspectos

mencionados permitieran agilizar los procesos administrativos-contables, la toma de decisiones y mantener el equilibrio óptimo en los inventarios, lo cual de manera directa generará cambios en todo el personal que labora en la institución y repercutirá en las utilidades obtenidas.

### **Alcance de la Investigación**

En base al estudio y análisis de los procedimientos existentes, el alcance de la presente investigación, es diseñar un plan estratégico en aras de aplicar una metodología más segura y sistémica que permita optimizar el control interno de inventarios a la Droguería Nena C.A. ubicada en la ciudad de Barquisimeto, zona industrial III, carrera 3 con calle 3, Edificio Dronena, del Municipio Iribarren, estado Lara, específicamente en los departamentos de administración de inventarios y el de almacén en el periodo comprendido de septiembre 2021 - noviembre 2021.

Esta planificación de estrategias buscará mejorar los métodos y técnicas necesarias para de manera ordenada complementar los controles existentes en los inventarios, ya que los mismos conforman la base fundamental para la distribución tanto coherente como armónica de los productos que se compran y venden dentro de la empresa, lo cual además de favorecer internamente las labores de los empleados, también permitiría mejorar la calidad en el servicio prestado, así como mantener los registros e informaciones al día de modo que la gerencia este en la capacidad de tomar decisiones estratégicas oportunas y adecuadas en beneficio de la empresa, sus trabajadores, proveedores y clientes en general.

## MOMENTO II

### SOPORTE CONCEPTUAL

El propósito de este momento, es realizar una profunda revisión a las fuentes de información bibliográfica, de los estudios realizados y los temas existentes relacionados con la teoría a investigar, para así establecer una base referencial sobre la cual se fundamenta este estudio. Por lo tanto, aquí se incluyen los antecedentes, bases teóricas, sustentación legal, sistema de variables y operacionalización.

#### Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes están representados por tesis de grado, postgrado, doctorales, artículos científicos, entre otros trabajos de investigación de cualquier casa de estudios (Tamayo, 2012). Es decir, son investigaciones previas que se relacionan con el presente trabajo por lo cual sirven de guía al investigador y le permiten hacer comparaciones y tener ideas sobre cómo se trató el problema en esa oportunidad. Al considerar los antecedentes relacionados con la problemática planteada, se han retomado estudios de diversa naturaleza con énfasis en control de inventarios y planeación estratégica que sirven de referencia, entre los cuales se destacan.

Aizaga e Iza (2018) realizaron un estudio cuyo objetivo general fue **“Establecer una propuesta de control de inventarios para aumentar rentabilidad en la empresa Lepulunchexpress S.A.,** presentado ante la Universidad De Guayaquil utilizó un diseño de investigación de campo con un tipo descriptivo, explicativo y analítico, la población estuvo constituida por los 20 empleados de la empresa. Las técnicas e instrumentos utilizados fueron el cuestionario y la observación.

Entre las conclusiones están, el mal flujo de información debido a una comunicación poco adecuada, ausencia de planeación y programación, fallas en los procesos de control interno como manejo de costos, el control de inventarios de materia prima y de producto terminado, que

a la vez influyen en la calidad del producto final. El área de bodega representa una debilidad para la empresa, debido a las falencias detectadas en cada uno de los procesos de adquisiciones, y toma física del inventario, las cuales generan una información contable financiera poco confiable. El estudio presentado, servirá de apoyo para el desarrollo de la teoría en la presente investigación porque se relaciona en cuanto a la temática de control de inventario, y se enfoca en proponer mejoras a la empresa.

Por su parte, Leon y Aveledo (2018) efectuaron una investigación la cual tuvo como objetivo general **“Diseñar un manual de normas y procedimientos y análisis de riesgo operativo con mapeo de calor para el manejo de inventario y ventas para la empresa Distribuidora Valle Fresco 2000, C.A.”**, presentada en la Universidad de Nueva Esparta, se basó en un tipo de investigación descriptivo, bajo una modalidad de proyecto factible con un diseño de campo y documental, la población se conformó con la totalidad de empleados la cual es 11. Las técnicas e instrumentos de recolección de datos fueron tanto la observación como la guía de entrevista estructurada con 11 preguntas entre abiertas y cerradas.

La conclusión, fue ausencia de procedimientos estandarizados en los departamentos de ventas e inventarios, lo cual deriva en improvisaciones en sus operaciones que escapaban al control interno, la dependencia de ciertos individuos para mantener un mínimo grado de regularidad en las operaciones ordinarias de la empresa y por su puesto pérdidas importantes de recursos. Esta investigación, se incluye como soporte al presente estudio porque expone teoría relacionada a los inventarios además de presentar una modalidad de proyecto factible.

En el mismo contexto, Arrollo, Mogollón, Partidas, Torres y Urbina (2020) desarrollaron una investigación cuyo objetivo general se basó en **“Diseñar una estructura de control interno en el área contable de la empresa D” Norjay, C.A.”** El estudio se consideró bajo un paradigma cualitativo de tipo investigación acción – participativa y de modalidad descriptiva. La población la conforman todos los empleados de la empresa, sin embargo, la muestra estuvo representada por sólo los del área de contabilidad. La técnica aplicada fue la observación directa y la entrevista no estructurada. En conclusión, ausencia de un sistema control interno bien planificado y estructurado con herramientas eficaces en el área de contabilidad.

El trabajo mencionado en líneas anteriores, se tomó en consideración porque diseñó una estructura de control interno lo cual servirá para fundamentar el estudio en desarrollo y hacer

comparaciones a fin de establecer las tácticas que beneficien el plan estratégico para el control de inventarios.

### **Bases Teóricas**

En cualquier investigación es preciso tener conocimientos anticipados en cuanto al contenido a abordar, es significativo interpretar e indagar los componentes claves de teoría mostrando con esto una base documental para el logro de los objetivos de dicha exploración. En relación a esto, Arias (2012) expone que: “las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado” (p. 107).

Es por ello, que se hace necesario estudiar todas las teorías relacionadas con control interno, inventario, así como de planificación estratégica, las cuales debe estar completamente identificadas con las exigencias requeridas a fin de lograr los objetivos de la presente investigación.

### ***Control Interno***

El control interno es definido por el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) (2013)

Como un proceso ejecutado por el consejo directivo, la administración u otro personal de una organización, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos relativos a la eficiencia y eficacia de las operaciones, a la confiabilidad de la información (financiera y no financiera) y al cumplimiento de leyes y regulaciones (p.3).

Es decir, se relaciona de manera directa con las acciones de obtención, producción, colocación, comercialización y entrega, requiere que se lleve un registro detallado de los productos pedidos, recibidos, usados, contados físicamente, facturados y almacenados. En relación, la Norma Internacional de Contabilidad 2 (NIC2) (2006) señala:

El control interno comprende el plan de organización, todos los métodos coordinados y las medidas adoptadas en el negocio, para proteger sus activos, verificar la actitud y confiabilidad de sus datos contables, promover las eficiencias en las operaciones y estimular la adhesión a las prácticas ordenadas por la gerencia (p.310).

Vale la pena resaltar, que el control interno a pesar de que este bien planificado, no puede modificar el desempeño de una mala administración, ni garantizar el logro esperado a raíz de toma de medidas erradas, del mismo modo, no predice una seguridad absoluta sino prudente. Según las Normas Internacional de Auditoría 6 (NIA6) (1996), el sistema de control interno:

Significa todas las políticas y procedimientos, adoptados por la administración de una entidad al asegurar tanto como sea factible la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, salvaguarda de activo, la prevención y detención de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de la información financiera confiable (p.7).

Resumiendo lo planteado, en todas las empresas se debe establecer un apropiado control interno, el cual fortalezca la gestión y el control de la documentación, el registro y la ejecución de transacciones y eventos, la segregación de funciones, la supervisión en los distintos niveles, el acceso y responsabilidad de los recursos, el autocontrol, el mejoramiento continuo, la evaluación de la gestión y la gestión de riesgos, entre otros, con el propósito de minimizar los riesgos de pérdidas de activos así como cualquier actividad que afecten el normal desarrollo de las actividades propias de la empresa, en aras de asegurar la confiabilidad de los informes financieros y de inventarios.

### *Estructura del Control Interno*

Existe diversidad de estructuras en el control interno de acuerdo a diferentes autores, sin embargo, para el estudio en desarrollo, la investigadora tomo como guía la presentada por Alvarado y Cruz (2008), por ser según su criterio la que aporta los componentes más acordes con el control de inventario destacando los siguientes:

Métodos de control: se definen como el conjunto de técnicas que enmarcan las acciones a seguir en una organización para crear un grato ambiente de control interno, lo cual es determinante para estimular e influenciar moralmente la conducta de los trabajadores en el desarrollo de sus actividades y resultados. Los ambientes de control son muy importantes, por lo que se debe mantener atención en cuanto a la actitud asumida por la alta gerencia y al comportamiento general de los trabajadores de la empresa, en relación al control interno en general y en especial al de los inventarios.

Evaluación para evitar errores: comprende la apreciación de la efectividad del control interno para evadir o detectar riesgos oportunamente.

Procedimientos de control: son el conjunto de acciones adoptadas para el logro de los objetivos, las mismas se deben ejecutar en todos los niveles de la empresa y en cada una de sus áreas con el fin de lograr mejores resultados en todos los aspectos operativos y financieros, entre los cuales se incluyen los inventarios.

Información y comunicación: están conformados por los sistemas de información de la organización y por aquellos métodos y registros establecidos para identificar, registrar, procesar, resumir y reportar los distintos hechos o actividades externas, permitiendo con ello que se puedan tomar decisiones relativas a la gestión e inspección e informando de las mismas al personal responsable del control en forma oportuna. Además, se busca, que exista entre todos los departamentos o áreas una comunicación asertiva.

Supervisión: implica que la administración debe monitorear y evaluar los controles internos oportunamente, tanto en su planificación como en su funcionamiento, a fin de poder identificar controles débiles, innecesarios e incumplimientos en los procesos que les permitan actuar oportunamente para corregir o fortalecer los procedimientos cuando sea necesario.

Todos los componentes antes descritos deben ser debidamente considerados en todas las áreas o departamentos de las empresas porque están relacionados a la forma en que los empleados deben enfocarse a través de sus procesos administrativos y esencialmente los encargados del inventario por ser base fundamental para la rentabilidad.

### ***Inventarios***

Según la Norma Internacional de Contabilidad 2 (NIC2) (2006) la cual tiene como objetivo fundamental determinar el procedimiento contable de los inventarios define a los mismos como activos:

- a) Retenidos para su venta en el curso ordinario de los negocios; b) en el proceso de producción para la dicha venta; o c) en la forma de materiales o suministros que serán consumidos en el proceso de producción o en la prestación de servicios. (p.2).

En el mismo orden de ideas, Molina (2015) expresa:

El inventario es el conjunto de mercancías o artículos que tienen las empresas para comerciar, permitiendo la compra y venta o la fabricación antes de su venta, en un periodo económico determinado; los inventarios forman parte del grupo de activos circulantes de toda organización. Adicionalmente, es uno de los activos más grandes existentes en una empresa, y aparece reflejado tanto en el balance general como en el estado de resultados. (p.10)

De acuerdo a lo expuesto en las citas anteriores, se puede decir que los inventarios representan los activos de toda empresa, y son base fundamental de las mismas ya que de ellos dependen tanto los ingresos como la oportuna compra y venta de bienes o servicios. En el caso de la Droguería Nena C.A. de Barquisimeto estado Lara fundamentada en la comercialización además de distribución mayorista de productos farmacéuticos y misceláneos sus inventarios son los bienes tangibles que poseen para la comercialización por lo cual constituyen uno de los activos más valioso, siendo necesario manipularlos y controlarlos de la manera más eficaz y eficiente.

#### *Objetivo de la Administración de Inventarios*

Es preciso en las empresas conocer en qué consiste la administración de inventarios a fin de buscar su menor costo, al respecto Molina (2015) indica:

El objetivo de la administración, tiene dos aspectos que se contraponen: por una parte, se requiere minimizar la inversión del inventario, puesto que los recursos que no se destinan a ese fin, se pueden invertir en otros proyectos aceptables que de otro modo no se podrían financiar. Por la otra, hay que asegurarse de que la empresa cuente con inventario suficiente para hacer frente a la demanda cuando se presente y para que las operaciones de producción y venta funcionen sin obstáculos (p.12).

Las empresas deberían llevar un control diario o como mínimo semanal de todos los productos que comercializan en aras de evitar el desabastecimiento garantizando así que los clientes tengan todos los productos en el momento requerido. La Droguería Nena C.A. de Barquisimeto estado Lara cuenta con un departamento de administración de inventarios el cual debe tener como fin establecer un plan que permita controlar la mercancía lo más seguido posible para evitar hurtos, carencia de productos, entre otros.



## *Métodos de Control de Inventarios*

En todas las empresas se debe tener un inventario bien administrado y controlado, por lo cual, el método más idóneo es uno de los elementos más importantes en la contabilidad de la mercancía, sin embargo, existen varias maneras de control, entre las cuales se encuentran:

Control físico: es el más utilizado en las empresas, por lo general se realiza a finales de año y consiste en contar la materia prima, los productos en proceso y terminados, para luego contrastar con los registros del control lógico y así poder verificar si existen diferencias o fallas a fin de solventarlas, sin embargo, como se hace en intervalos largos de tiempo es probable que sea tarde para solventar los errores y no quedaría de otra sino asumirlos. Al respecto, Catacora (2009) señala:

El conteo físico se reconoce como una actividad importante para las organizaciones, en muchas de ellas se realiza anualmente; sin embargo, otras organizaciones requieren que se efectúe con mayor frecuencia, debido a la importancia monetaria de las partidas; esto ocurre principalmente con empresas dedicadas a la comercialización de productos... (p.252).

Control cíclico: consiste en contar los productos del almacén varias veces durante el año, el mismo en su mayoría es planificado mensual, bimensual, trimestral o semestral de acuerdo a la necesidad, sin embargo existen algunas empresas ameritan que el control de inventarios sea preciso por lo cual lo realizan semanal, interdiario o incluso diario, su principal ventaja es que se puede atacar a tiempo la faltas o fallas (como productos traspapelados, dañados, vencidos, faltantes, sobrantes, estancado, escondidos, entre otros) para así corregir y evitar pérdidas. Lo antes descrito es confirmado por Perez & Basto (2010) al indicar:

El conteo cíclico utiliza la clasificación de inventarios ABC, de forma que: se cuentan los artículos; se verifican los registros, se observan las inexactitudes o desviaciones, que son analizadas y documentadas, se lleva a cabo a acción para corregir la desviación. Los conteos se realizan de forma que cada día se cuentan artículos de cada una de los diferentes tipos de categorías, aunque los artículos de categoría A son computados con más frecuencia, por ser los que proporcionan un mayor volumen de beneficio a la empresa (p.15).

Cualquiera de los métodos mencionados anteriormente, son instrumentos eficaces que buscan exactitud en el inventario final, el cual es indicador de utilidad de la empresa al cierre del ejercicio económico y a su vez representa un exitoso proceso comercial. En concordancia con lo expuesto, Molina (2015) dice el modelo de inventarios tiene como objetivo el control de los

mismos y el procedimiento de valuación inventarios tiene como objetivo el establecer el precio de comercialización y el de valorar el inventario final. Por lo cual difieren uno del otro, sin embargo, en su mayoría tienden a referirlos de forma indistinta lo cual no debe ser porque da origen a una de las confusiones más comunes en las empresas.

### *Métodos de Valuación de Inventarios*

Para Molina (2015), los métodos permitidos por los principios contables de costeo de inventarios son: PEPS (primero en entrar primero en salir), UEPS (último en entrar primero en salir) y costo o precio promedio. Cualquiera de ellos, es eficaz para determinar el precio con el cual se deben vender los productos.

Método PEPS (primero que entra primero que sale): “consiste básicamente en darle salida del inventario a aquellos productos que se adquirieron primero, por lo que en los inventarios quedarán aquellos productos comprados más recientemente”. Este método se usa debido a que los productos entrados primero pues el precio fijado para la venta es más antiguo, por ende, se debe salir de ellos primero.

Método UEPS (último que entra y primero que sale): instaure que los últimos costos de inventario que ingresaron a los registros contables, son los primeros que salen, por lo que los inventarios están valorados a los primeros costos que se contabilizan. Es decir, se sale de los productos que se han comprado recientemente, esta técnica es muy utilizada en los países con altos índices de inflación ya que los precios aumentan incesantemente, como es el caso de Venezuela.

Promedio ponderado: este método permite establecer el promedio de sumar los valores del costo total del inventario inicial más las nuevas compras entre el número de unidades. Este método por lo general es utilizado con más frecuencia en las empresas que usan el inventario cíclico.

### *Clasificación o Tipos de Inventarios*

La clasificación de los inventarios, depende de la actividad a la que se dedica la empresa, al respecto Catacora (2009) señala:

Inventario de mercancías: “están formados por los bienes que adquiere una empresa comercializadora y en la cual se deben incorporar todos los costos relacionados con las compras y adquisición de dichos bienes”, es decir, lo utilizan las empresas que sólo se dedican a vender los productos que compran sin realizar ningún proceso de transformación.

Inventario de productos terminados: se conforman por los bienes creados después transformar la materia prima a los cuales se les suma los costos por mano de obra directa y costos indirectos de producción. Se les puede considerar a los productos terminados como los elaboraos para cumplir las especificaciones del cliente. Sin embargo, Julian (2014) expone “es importante tener en cuenta que el producto terminado de una empresa particular no necesariamente corresponde al producto que requiere el consumidor final, ya que este producto terminado se puede convertir en una provisión para otra empresa” (p.13).

Inventario de productos en proceso: corresponden a costos incorporados en empresas de manufactura y que están formados por los componentes: materia prima, mano de obra directa y costos indirectos de producción. Al respecto, Julian (ob.cit.) señala, los productos en proceso son bienes semielaborados para ser concluidos posteriormente, ya sea porque se deben ensamblar, necesitan una maquina o proceso distinto o porque se procuran terminar luego de saber los detalles finales del cliente, se adelanta lo que se pueda para que luego la entrega sea más rápida.

Materia prima: este inventario está formado por las materias que han sido obtenidas con el fin de ser transformadas para posteriormente crear el producto terminado destinado al cliente. Julian (ob.cit.) las define como “todos aquellos productos en su estado bruto o sin modificar extraídos de la naturaleza, que sirven como insumo para fabricación de nuevos materiales y mercancías” (p.12).

### ***Diferencias entre Inventarios***

#### *Faltantes y Sobrantes en Inventarios*

Según Molina (2015), se refieren a las discrepancias presentes entre los registros contables con el inventario físico. Estas diferencias pueden existir por diversidad de factores como robos, desgastes, vencimientos, mala identificación de productos o sencillamente errores humanos en la administración y transcripción de datos.

### *Faltantes en Inventarios*

Faltantes justificados: Molina (2015) expone, si al final del procedimiento de conciliación de inventarios se concluye que hay faltantes, pero ellos tienen como origen posibles errores u omisiones en los registros plenamente comprobado, se procede a efectuar los registros y ajuste contables del caso, elaborando el acta y comprobante correspondiente donde se cause expresamente el error u omisión.

Faltantes no justificados: Molina (ob.cit.) reseña, cuando existan elementos faltantes no justificados, ni compensados, se debe informar por escrito a contabilidad para que abra una cuenta de responsabilidades a cargo del empleado a cargo del inventario, responsable de ellos por un valor igual al de los faltantes detectados, de acuerdo con los registros contables para que adelante las indagaciones de su competencia y surta los trámites legales del caso y transfiera el caso a la unidad de investigaciones y responsabilidades.

### *Sobrantes en Inventarios*

Sobrantes justificados: según Molina (ob.cit.), si la causa de que aparezcan elementos sobrantes, está en omisiones o errores en los registros, se deben incorporar en forma inmediata, elaborando un comprobante de ingresos, el cual se soporte en el acta de la actividad, verificando previamente la veracidad del hecho, adicionando los comprobantes y soportes que corroboran el hecho y si es probable el inventario físico que justifique el sobrante.

Sobrantes no justificados: Molina (ob.cit.) indica, de señalarse sobrantes cuya causa no se origina en los errores u omisiones en los registros, ni que estén especificados y valorizados, se procede de forma inmediata a identificarlos en las tarjetas o listado, basado en un comprobante de ingresos (factura) el cual tendrá las observaciones pertinentes. De igual manera se debe producir el registro y asiento contable, teniendo como soporte un acta y el inventario físico en que se ha establecido. Si la valoración requiere de conocimiento técnico o científico especial, se realizará mediante la actuación de un perito que reúna las cualidades para tal fin.

## *Almacén*

Según Escudero (2014) son centros reguladores de la distribución de mercancías los depósitos, dentro de la empresa, actúan a favor del proceso productivo (almacén de aprovisionamientos) o de la organización comercial (almacén de productos fabricados). Es decir, es donde se coloca la materia prima antes de ser procesada y la mercancía a comercializar.

### *Almacenamiento de Medicamentos*

La organización Deliver en colaboración con la Organización Mundial de la Salud (2003), sostienen que los almacenes de medicamentos deben contar con un sistema para clasificar y organizar todos los productos, además todas las personas que se encuentren involucradas o relacionadas con estos almacenes deben conocer dicho sistema.

Entre los sistemas más comunes para clasificar los medicamentos están:

Ordenamiento alfabético, según el nombre de la medicina.

Clasificación por forma farmacéutica o farmacológica: se ubican de acuerdo a su presentación comprimidos, jarabes, inyectables, ungüentos y cremas.

Según la frecuencia de uso: los más o menos vendidos.

Codificación de productos: cada medicamento cuenta con un código y una ubicación propia.

En los registros de las existencias de los medicamentos y otros insumos de salud, debe figurar un mínimo de información, como:

El nombre y la descripción de los productos, incluyendo forma farmacéutica y concentración.

Existencias disponibles y saldos de existencias iniciales.

Cantidades recibidas.

Cantidades despachadas.

Pérdidas y ajustes.

Saldo de las existencias al cierre.

Según el sistema de información utilizado, también se puede incluir otro tipo de información:

Condiciones especiales de almacenamiento, como la temperatura.

La fecha de caducidad.

El código del producto.

Un sistema de información de inventarios debe manejar tres (3) tipos de registros: los registros de las existencias, de las transacciones y los de productos consumidos.

### *Planificación*

Según, Bateman y Snell (2004) exponen “la planificación consiste en especificar los objetivos que se deben conseguir y en decidir con anticipación las acciones adecuadas a ejecutar para lograr su ejecución” (p.160), además es la primera función administrativa seguida de la organización, dirección y control, las cuales van de la mano y en conjunto conforman un proceso dinámico e interactivo.

La planificación por ser una de las funciones básicas de la administración, debería efectuarse frecuentemente dentro de las organizaciones y ser aplicada, ya que nada se hace con elaborar planes y no ejecutarlos, por ello es necesario diseñar los procedimientos además de aplicarlos hasta el final de manera coordinada a fin de poder controlar las desviaciones y readaptarlo en función de las eventualidades, en aras de lograr las metas propuestas. En ese sentido, se destaca la importancia de la planificación al permitir saber cómo organizar no sólo todos los recursos de la empresa sino también los inventarios para impulsar el éxito total.

De acuerdo a lo expuesto, y en concordancia con Bateman y Snell (ob.cit) el proceso de planificación se puede simplificar en los siguientes pasos: (a) definición de los objetivos organizacionales; (b) determinar donde se está en relación a los objetivos; (c) desarrollar premisas considerando situaciones futuras; (d) identificar y escoger entre cursos alternativos de acción; (e) puesta en marcha de los planes y evaluar los resultados. En suma, es razonar acerca de lo que la empresa es ahora y lo deseado ser en el futuro, para ello se elabora un plan basado en los objetivos organizacionales que especifique las actividades a ejecutar, así como los pasos o herramientas necesarias para alcanzarlos.

## *Planificación Estratégica*

Según Garrido (2003), es un aspecto central del proceso de la organización de la ejecución del proyecto, establece principios, valores, procesos que se deben cumplir, para alcanzar los objetivos o resultados deseados en base a la visión y misión de la empresa. Al respecto, Cortiñas (2004) indica que la misma juega un papel fundamental a la hora de desarrollar el trabajo diario. No obstante, en su mayoría la tienden a confundir con desarrollo de planes a largo plazo, cosa que es un error porque ella busca es anticipar cómo será el futuro de la empresa, tanto inmediato como a largo plazo, y plantearlo en forma de trabajo, además expone no son sólo conjeturas, planes o ideas, planeación estratégica es trabajo, son acciones, pasos y lo esencial es presente por lo cual debe existir en las empresas en todas su áreas o departamentos.

### *Etapas de la Planificación Estratégica*

Dentro de esta perspectiva, el proceso de planificación estratégica en su enfoque sistémico e innovador, ha sido dividido en diversas etapas según varios autores, sin embargo, la investigadora seleccionó y resumió los señalamientos de Dulcey (2014) por ser específica al describir cada una de las seis (6) fases que piensa son necesarias enfocar en las áreas donde está el problema de estudio, las mismas se detallan a continuación y consisten en formular:

1. **Objetivos:** es definir las cosas que se desean alcanzar en un período de tiempo con determinados recursos. Son base en las acciones a realizar para llegar al fin deseado mediante la organización, integración del personal, dirección y al final se convertirán en un elemento útil para la evaluación y control.

2. **Estrategias:** es buscar tácticas o cursos de acción, así como asignar los recursos necesarios sin perder de vista los objetivos planteados inicialmente para lograrlos.

3. **Políticas:** forman parte de los planes en el sentido de que consisten en enunciados o criterios generales que orientan o encauzan el pensamiento en la toma de decisiones. En las políticas se define un área dentro de la cual habrá de tomarse una decisión y se garantiza que ésta sea consistente con y contribuya a un objetivo. Las mismas ayudan a decidir asuntos antes de que se conviertan en problemas, vuelven innecesario el análisis de la misma situación cada vez que

se presenta y unifican otros planes, permitiendo así a los administradores delegar autoridad sin perder el control de las acciones de los empleados en cada área o departamento.

4. Procedimientos: es el momento de realizar una lista de las acciones a ejecutar para poner en marcha las estrategias basadas en las políticas y así obtener los objetivos. Hay que tener en cuenta el orden cronológico ya que, como es obvio, algunas acciones dependen del resultado de las anteriores, no obstante, debe predominar la flexibilidad por encima de la rigidez. También se debe ser cuidadoso con la administración de los recursos.

5. Normas: es donde se exponen acciones u omisiones específicas, no sujetas a la discrecionalidad de cada persona. La esencia de una norma es reflejar una decisión administrativa en cuanto a la obligada realización u omisión de una acción. Es preciso distinguir entre normas y políticas. El propósito de las políticas es orientar la toma de decisiones mediante el señalamiento de las áreas en las que los administradores pueden actuar a discreción. Las normas, en cambio, no permiten discrecionalidad alguna en su aplicación. De lo anterior se infiere, que es imprescindible establecer normas claras dentro de las actividades relacionadas con los procesos de inventario en la empresa si se quiere un éxito en su control.

6. Planes: es plasmar un conjunto de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos por emplear y otros elementos necesarios para llevar a cabo un curso de acción dado.

En consecuencia, en una planificación estratégica se deben detallar la secuencia de actividades específicas que habrán de realizarse para alcanzar los objetivos, responsables, recursos y el tiempo requerido para efectuar una evaluación constante de cada una de sus partes y todos aquellos eventos involucrados en su consecución para cada área o departamento de (mercadeo, producción, recursos humanos, entre otros) o (administración de inventario y almacén en el caso específico del presente estudio), para al final alcanzar las metas.

### ***Sustentación Legal***

Según el Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, 2013), las fuentes legales son las que “tienen una variedad de criterios y estilos para el registro de las referencias de instrumentos legales y normativos, tales como: leyes, códigos, decretos, reglamentos, estatutos, resoluciones,



normas y similares y dan apoyo al trabajo de investigación” (p.93). Con el propósito de sustentar la presente investigación se toma como punto de inicio la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela por ser la máxima ley seguida de otras leyes y normas aprobadas por los órganos legislativos, los cuales sirven de sustento legal. Para efectos de esta investigación el marco legal es diverso y se citan a continuación:

*Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)*

En su Título II. Del Espacio Geográfico y de la División Política. Capítulo VII De los Derechos Económicos expone:

**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, sanidad, 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 la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, comercio, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar y regular la economía e impulsar el desarrollo integral del país (p.22).

**Artículo 117.** Todas las personas tendrán derecho a disponer de bienes y servicios de calidad, así como a una información adecuada y no engañosa sobre el contenido y características de los productos y servicios que consumen; a la libertad de elección y a un trato equitativo y digno. La ley establecerá los mecanismos necesarios para garantizar esos derechos, las normas de control de calidad y cantidad de bienes y servicios, los procedimientos de defensa del público consumidor, el resarcimiento de los daños ocasionados y las sanciones correspondientes por la violación de estos derechos (p.23).

Del mismo modo, en el Título VI. Del Sistema Socioeconómico. Capítulo I. Del Régimen Socioeconómico y de la Función del Estado en la Economía reseña en su

**Artículo 308.** El Estado protegerá y promoverá la pequeña y mediana industria, las cooperativas, las cajas de ahorro, así como también la empresa familiar, la microempresa y cualquier otra forma de asociación comunitaria para el trabajo, el ahorro y el consumo, bajo régimen de propiedad colectiva, con el fin de fortalecer el desarrollo económico del país, sustentándolo en la iniciativa popular. Se asegurará la capacitación, la asistencia técnica y el financiamiento oportuno (p.65).

*Ley Orgánica del Sistema Venezolano para la Calidad (2002)*

Capítulo II. De los Deberes, Derechos y Garantías expone:

**Artículo 5.** Las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, que produzcan bienes, o presten servicios sujetos a reglamentaciones técnicas, o los comercialicen, deberán suministrar la información y la documentación necesaria que permita la posterior comprobación de la calidad de los mismos. Así mismo deberán colaborar con el personal autorizado por el Ministerio de la Producción y el Comercio, o con los organismos que este Ministerio autorice, para el cumplimiento de las funciones establecidas en esta Ley y su Reglamento (p.7).

**Artículo 6.** Las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, están obligadas a proporcionar bienes y prestar servicios de calidad. Estos bienes y servicios deberán cumplir con las reglamentaciones técnicas que a tal efecto se dicten. En el caso de que dichos bienes o servicios estén basados en normas, según lo establecido en esta Ley, para el ámbito de desarrollo voluntario de sistemas de calidad, las no conformidades de cumplimiento con normas se podrán dirimir o decidir a través de fórmulas basadas en los procedimientos de Evaluación de la Conformidad entre las partes involucradas (p.7).

**Artículo 7.** El Estado deberá garantizar los mecanismos y velar por el cumplimiento de las regulaciones establecidas en esta Ley y su Reglamento, en sus programas de compra, procura, ejecución, construcción y producción de bienes o servicios. En sus programas de adquisición de bienes y servicios el Estado dará prioridad a aquellos que estén respaldados por procedimientos de Evaluación de la Conformidad, de acuerdo con lo previsto en la presente Ley (p.7).

*Decreto Constituyente de Reforma Parcial del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley que establece el Impuesto al Valor Agregado (2020)*

Capítulo III. De la Emisión de Documentos y Registros Contables, señala:

**Artículo 56.** Los contribuyentes deberán llevar los libros, registros y archivos adicionales que sean necesarios y abrir las cuentas especiales del caso para el control del cumplimiento de las disposiciones de esta ley y de sus normas reglamentarias. Los contribuyentes deberán conservar en forma ordenada, mientras no esté prescrita la obligación, tanto los libros, facturas y demás documentos contables, como los medios magnéticos, discos, cintas y similares u otros elementos, que hayan utilizado para efectuar los asientos y registros correspondientes. En especial, los contribuyentes deberán registrar contablemente todas sus operaciones, incluyendo las que no fueren gravables con el impuesto establecido en esta Ley... (p.11).

Parágrafo Único: La Administración Tributaria establecerá, mediante normas de carácter general, los requisitos, medios, formalidades y especificaciones, que

deben cumplirse para llevar los libros, registros, archivos y cuentas previstos en este artículo, así como los sistemas administrativos y contables que se usan a tal efecto. La administración tributaria podrá igualmente establecer, mediante normas de carácter general, los términos y condiciones para la realización de los asientos contables y demás anotaciones producidas a través de procedimientos mecánicos o electrónicos (p.11).

Título VI. De la determinación de oficio, dice:

**Artículo 59.** Cuando conforme al Código Orgánico Tributario la Administración tributaria debe proceder a determinar de oficio el impuesto sobre base presuntiva, podrá aplicar, entre otras, las siguientes presunciones, salvo prueba en contrario:  
1. Cuando se constaten diferencias entre los inventarios existentes y los registrados en los libros del contribuyente, se presumirá que tales diferencias representan operaciones gravadas omitidas en el periodo de imposición anterior... (p.12).

*Ley de Ejercicio de la Farmacia (1928)*

Contiene un conjunto de reglas de conducta obligatoria en el ejercicio de las farmacias que todas deben acatar o cumplir para establecer empresas relacionadas con esta rama de la salud. Del título I, de esta ley que rige en Venezuela se puede citar:

**Artículo 1.** El ejercicio de la farmacia comprende la elaboración, tenencia, importación, exportación y expendio de drogas, preparaciones galénicas, productos químicos, productos biológicos, especialidades farmacéuticas y en general toda sustancia medicamentosa (p.1).

**Artículo 2.** Sólo pueden ejercer la farmacia en Venezuela las personas que posean el título de farmacéutico expedido o revalidado conforme a la ley y las que posean las licencias expedidas el año 1914 por el Ministerio de Relaciones Interiores, licencias que fueron declaradas definitivas con fecha 8 de junio de 1920 (p.1).

**Único:** La dirección de sanidad nacional sólo concederá permisos para ejercer la farmacia en los lugares donde no ejerzan las personas mencionadas en este artículo; y dado el carácter provisional de los ya concedidos por la Ley anterior, éstos no tendrán efecto sino en los lugares donde no ejerzan farmacéuticos titulares (p.1).

## *Ley de Medicamentos (2000)*

Regula todo lo referente a las políticas de distribución y comercialización de medicamentos que complementan los cumplimientos de las leyes y regulaciones del Estado; permitiendo así la compra y venta de medicamentos óptimos a todos los usuarios. En el título I indica:

**Artículo 1.** Esta ley regulará todo lo relacionado con la política farmacéutica a los fines de asegurar la disponibilidad de medicamentos eficaces, seguros y de calidad, así como su accesibilidad y uso racional a todos los sectores de la población en el marco de una política nacional de salud (p.1).

**Artículo 2.** Los objetivos de esta ley son:

1. Preservar que en la relación beneficio riesgo terapéutico, la comercialización, producción e importación de medicamentos de calidad, genere saldos favorables a la salud;
2. Facilitar el acceso de los medicamentos a toda la población con prioridad a lo requerido según los indicadores de mortalidad prevalentes en el país;
3. Establecer revisión periódica del Formulario Terapéutico Nacional, de las Normas Farmacológicas de las Normas Terapéuticas, de las Normas de Buenas Prácticas de Manufactura y de la Dispensación.
4. Establecer normas para la creación de sistemas de fármaco vigilancia, de uso racional y de información sobre el medicamento;
5. Establecer pautas de selección de medicamentos destinados a los diferentes niveles de atención de la salud;
6. Regular la dispensación de medicamentos en los establecimientos farmacéuticos públicos y privados;
7. Regular la presencia en el mercado nacional de productos farmacéuticos;
8. Regular el control sanitario de los medicamentos registrados;
9. Regular las actividades del Consejo Nacional del Medicamento;
10. Garantizar el abastecimiento de medicamentos esenciales y genéricos en los establecimientos de salud;
11. Establecer normas éticas para regular la información, promoción y publicidad de los medicamentos.

**Parágrafo Único:** El Estado podrá regular los precios de los medicamentos, cuando sea necesario, con el fin de atender los requerimientos de los sectores sociales de bajos ingresos (p.1).

### *Código de Comercio (1955)*

En su título preliminar de las disposiciones generales señala en el **Artículo 1**, que se encarga de regir “las obligaciones de los comerciantes en sus operaciones mercantiles y los actos de comercio, aunque sean ejecutados por no comerciantes” (p.1).

### *Normas Internacionales de Contabilidad (NIC)*

De estas normas internacionales de contabilidad la investigadora usará la número 2 (NIC2) (2006) ya que se relaciona directamente con el estudio en desarrollo porque habla de inventarios y señala que los mismos son activos:

a) Mantenedos para ser vendidos en el curso normal de la operación; b) en proceso de producción con vistas a esa venta; o c) en forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción, o en la prestación de servicios (p.2).

### *Normas Internacionales de Auditoria (NIA)*

La Norma Internacional de Auditoria número 6 (NIA6) (1996) se encarga de la evaluación de los riesgos y control interno por lo cual asevera que el sistema de control interno.

Significa todas las políticas y procedimientos, adoptados por la administración de una entidad al asegurar tanto como sea factible la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, salvaguarda de activo, la prevención y detención de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables y la oportuna preparación de la información financiera confiable... (p.6).

## **Sistema de Variables**

Un aspecto significativo a reflexionar en algunas investigaciones es la conceptualización operacional de las variables en estudio, o como algunos autores llaman la operacionalización de las variables. Según Arias (2012) “es el proceso mediante el cual se transforma la variable de conceptos abstractos a términos concretos, observables y medibles, es decir dimensiones e indicadores” (p.62). Es decir, consiste de acuerdo a las teorías respectivas en desglosar la variable en dimensiones y luego en indicadores las cuales para la mejor comprensión e interpretación suelen detallarse en un cuadro añadiéndoles el instrumento y fuente de recolección además de los ítems que le corresponden en la encuesta para hacer la medición más fácil (Ver cuadro 1).

### Cuadro 1

#### Matriz de Operacionalización de las Variables

<b>Objetivo general:</b> Diseñar un plan estratégico que permita optimizar el control interno de inventarios en la Droguería Nena C.A. en Barquisimeto estado Lara.						
Objetivo Específico	Variable	Dimensión	Indicadores	Instrumento	Fuente	Ítems
Diagnosticar la situación actual que presenta el control interno de inventarios en la Droguería Nena C.A. en Barquisimeto estado Lara	Control interno de inventarios	Estructura del control interno	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Métodos para el control</li> <li>▪ Evaluación para evitar errores</li> <li>▪ Procedimientos de control</li> <li>▪ Información y comunicación</li> <li>▪ Supervisión y modificación</li> </ul>	Cuestionario	Empleados	1
		Métodos de control de inventario	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conteo físico</li> <li>▪ Conteo cíclico</li> </ul>			2 3 4-5 6-7
Diferencias entre inventarios		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Faltantes y obrantes en inventarios</li> <li>▪ Faltantes justificados</li> <li>▪ Faltantes no justificados</li> <li>▪ Sobrantes justificados</li> <li>▪ Sobrantes no justificados</li> </ul>	8 9			
Determinar las deficiencias y fallas que presenta el control interno de inventarios en la Droguería Nena C.A. en Barquisimeto estado Lara.						10 11 12 13 14
Elaborar un plan estratégico para optimizar el control interno de inventarios en la Droguería Nena C.A. de Barquisimeto estado Lara.	Planificación estratégica	Definición	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Existencia</li> </ul>			15
		Etapas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Objetivos</li> <li>▪ Estrategias</li> <li>▪ Políticas</li> <li>▪ Procedimientos</li> <li>▪ Normas</li> <li>▪ Planes</li> </ul>			16 17 18 19 20 21

**Fuente:** Vásquez (2021)

## **MOMENTO III**

### **ORIENTACIÓN PROCEDIMENTAL**

En este capítulo, se da a conocer la metodología a desarrollar en la presente investigación, la cual comprende naturaleza del estudio, población, técnicas e instrumentos para la recolección de datos, validación y confiabilidad del instrumento, además del procesamiento así como el análisis de los datos, para culminar este momento se muestran las fases de la investigación.

#### **Naturaleza de la Investigación**

El presente estudio se encuentra dentro del paradigma cuantitativo por cuanto la información requerida es obtenida por medio de la aplicación de técnicas e instrumentos de recolección de datos impresos y visuales de observación. Según Hernández, Callado y Baptista (2010) describen este enfoque como: “la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teoría” (p.100).

El tipo de investigación se orienta en un proyecto factible, el cual según el Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la UPEL (2013), “se concreta en el estudio que permite la solución de un problema de carácter práctico, que pueden conceder beneficios en diferentes áreas o esferas del acontecer diario” (p.12), en el mismo orden de ideas, Arias (2012) expone, el proyecto factible es: “la elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable o una opción posible para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones” (p.56). Es decir, los trabajos de este tipo despliegan elementos creativos los cuales son considerados únicos por tener creación original, innovadora y valor cultural, exteriorizan un alto nivel de noción teórica aplicada a propósitos



novedosos y genuinos a fin de producir un aporte significativo al conocimiento sobre el contenido escogido.

El diseño de esta investigación, se considera de campo debido a que la información necesaria será recolectada directamente del entorno en estudio. Al respecto, el Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la UPEL (2013) la define como:

El análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo (p.14).

De igual modo, posee un nivel descriptivo que según Tamayo (2012) comprende: “la caracterización, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos” (p.30). La orientación se hace sobre cómo funcionan las cosas en el presente, es decir, trabaja sobre la realidad de los hechos y su esencia es presentar una solución correcta. Además, según Hernández, Callado y Baptista (2010) es de alcance: “explicativo porque va más allá de la descripción de conceptos o fenómenos o del establecimiento de relaciones de entre conceptos” (p.81). Es decir, se enfoca en aclarar de la manera más detallada y entendible posible las causas y a su vez la solución a la problemática planteada.

En el mismo orden de ideas, se puede considerar no experimental debido a que el desarrollo del mismo se hace sin manipular deliberadamente las variables debido a que se basa en la incidencia de ellas directamente de la realidad, esto es verificado por Hernández, Callado y Baptista (ob.cit.) al reseñarlo como un proceso que: “consiste en observar los fenómenos tal y como se dan en el contexto natural para después analizarlos” (p.97). Lo reseñado en los párrafos anteriores, permite corroborar la naturaleza de este estudio ya que los datos necesarios serán recolectados directamente del entorno donde se realiza la investigación, lo cual permitirá a la investigadora indagar, analizar e interpretar dichos datos de la realidad al diseñar un plan estratégico para la Droguería Nena C.A. en aras de optimizar el control interno de inventarios.

## **Población y Muestra**

### *Población*

Es definida según Arias (2012), como: “el conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtienen de los elementos o unidades (personas, instituciones o caso) involucradas en la investigación” (p.45). Comprende el total de personas las cuales pueden aportar datos para el estudio. Ahora bien, la población de ésta investigación está conformada por un universo de 49 empleados de la Droguería Nena C.A. los nueve (9) del departamento de administración de inventarios y los 40 de almacén.

### *Muestra*

La muestra según Arias (ob.cit.), es: “un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p.83). Es decir, son una parte de los individuos que conforman la población. Las muestras se obtienen con la intención de inferir propiedades de la totalidad de la población, para lo cual deben ser representativas de la misma. Para cumplir esta característica la inclusión de sujetos en la muestra debe seguir una técnica de muestreo. En concordancia con lo expuesto, las normas APA (2016), señalan que una muestra representativa equivale como mínimo al 20 o 30% de la población total. Del mismo modo, indica que la muestra aleatoria es cuando se selecciona al azar y cada persona tiene igual oportunidad de ser incluido.

Al respecto, en esta investigación se seleccionarán 15 empleados al azar de los departamentos de administración de inventarios y de almacén los cuales están relacionadas con el problema en estudio, ya que laboran de una u otra manera directamente con los inventarios, por lo cual poseen los datos y la información necesaria para llevar a cabo el desarrollo de esta investigación, una vez obtenidos los resultados, se procederá a realizar el análisis e interpretación de los mismos.

## **Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

En cuanto a la técnica de recolección de datos Hernández (2014) expone: “son procedimientos utilizados para la recolección de los datos, es decir, el cómo estos pueden ser revisión documental, observación, encuestas, técnicas sociométricas, entre otros” (p.43). Con relación a los instrumentos Hurtado (2012) explica: “representa la herramienta con la cual se va a recolectar, filtrar y codificar la información, es decir, el con qué” (p.39). Según las citas anteriores, la técnica representa las diferentes modalidades de obtener la información, mientras que, los instrumentos son métodos con pautas que se aplican con el fin de recolectar los datos requeridos para el avance de todo trabajo investigativo.

En la presente investigación, la técnica será la observación directa la cual según Hurtado (2012) es: “la primera forma de contacto o de relación con los objetos que van a ser estudiados” (p.40). Es decir, hace referencia a un transcurso de clasificación y pesquisa de datos, apoyándose en los cinco (5) sentidos, pero principalmente en la vista que permite percibir todo lo que respecta al proceso de control de inventario, de manera tal que permita recoger la información directamente del lugar y que ésta permita identificar las fallas existentes en las etapas de los procesos involucrados.

Como instrumento se utilizará el cuestionario, el cual Arias (2012), dice: “es la recolección de información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismos, o en relación con un tema en particular mediante respuestas a preguntas planteadas por el investigador” (p.74). En este estudio, el diseño se compondrá de 21 ítems redactados coherentemente basados en las dimensiones e indicadores a fin de lograr los objetivos, las alternativas de respuestas serán sólo dos (2) SI o NO por lo que se les denomina dicotómicas las cuales según Arias (ob.cit.) son: “aquellas que establecen previamente las opciones que puede elegir el encuestado” (p.75), su ventaja radica en que las respuestas obtenidas por ser concretas admiten razonar los resultados sin dificultades.

## **Validación y Confiabilidad**

Todo instrumento de recolección de información debe cumplir dos (2) requisitos esenciales para la eficacia y seguridad de los datos obtenidos, como lo son: validez y

confiabilidad. Arias (2012) dice: “la validez del cuestionario significa que las preguntas o ítems deben tener una correspondencia directa con los objetivos la investigación. Es decir, las interrogantes consultarán sólo aquello que se pretende conocer o medir” (p.79). Existen diversos tipos de validez como la de contenido, criterio o constructo. Al respecto, la validez de contenido, como lo expone Arias (ob.cit.) “se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido que los mide” (p.74). Esta no se enuncia por números, sino que se verifica a través del juicio de expertos preferiblemente en cantidad impar mínima de tres (3), aunque lo importante en sí es la experiencia y conocimiento de los mismos con respecto al tema y metodología aplicada.

Por lo antes expuesto, el cuestionario del presente estudio se validará mediante la técnica de validez de contenido o juicio de tres (3) expertos, a quienes se les suministrará una guía de evaluación general y específica sobre el diseño, así como también la constancia de validación que permitirá la continuidad del trabajo.

En cuanto a la confiabilidad, se aplicará el Coeficiente de Alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) que según Hernández (2014) “requiere una sola administración del instrumento de medición” (p.56) y arroja valores entre cero (0) muy poco confiable y uno (1) confiabilidad total. Hoy día es favorable la existencia de paquetes estadísticos como el SPSS v21, en el cual sólo se colocan los datos básicos y calcula automático el coeficiente, sustituyendo a lo que manualmente se haría con la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{N}{N-1} \left[ 1 - \sum \frac{Si^2}{St^2} \right]$$

Cada variable significa lo siguiente:

- N:** número de ítems de la escala;
- Si<sup>2</sup>:** varianza de cada uno los ítems y
- St<sup>2</sup>:** varianza total de la escala.

### **Procesamiento de Datos**

Con el propósito de estudiar, analizar e interpretar los datos compilados, una vez aplicadas las técnicas de recolección de datos como la observación directa y el cuestionario, se deben usar posteriormente métodos para el correcto procesamiento de la información. Para

Tamayo (2012), se trata de “el registro de los datos obtenidos por los instrumentos empleados, mediante una técnica analítica en la cual se comprueba la hipótesis y se obtienen las conclusiones” (p.81).

### **Análisis de los Datos**

Atendiendo los criterios de Hernández (2014) consiste en: “describir los datos, valores o puntuaciones obtenidas para cada variable” (p.305). Es decir, las técnicas que permiten el análisis de la información obtenida son de orden descriptivo, por lo cual, luego de aplicado el cuestionario será necesario agrupar los datos en tablas, para tabular y analizar porcentualmente cada una de las respuestas de los diversos ítems, luego, representarlos en gráficos que permitirán visualizar de modo más práctico los resultados obtenidos.

Para Arias (2012) “en este punto se refieren las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan: clasificación, registro, tabulación y categorización si fuere el caso” (p.136). Los datos obtenidos a través del instrumento, en este caso las respuestas del cuestionario que se aplicará a los 15 empleados del departamento de administración de inventario y de almacén de la Droguería Nena C.A., serán escritos textualmente los resultados de los 21 ítems, para luego analizarlos uno (1) a uno (1), además, se representaran en un texto donde se observe la pregunta realizada, las opciones mostradas y las respuestas de los encuestados, así como el respectivo análisis de las tendencias.

### **Fases de la Investigación**

#### *Fase de Diagnóstico*

Esta fase se ocupa de describir el desarrollo de la información, como se obtiene y como se procesa la misma. Se procederá en primer lugar a elaborar un diagnóstico de la situación actual que presenta el control interno de inventarios en la Droguería Nena C.A. en Barquisimeto estado Lara, debido a que es necesario mejorar las deficiencias y fallas existentes para así poder elaborar un plan estratégicos que permita optimizar el control interno de inventario a fin de que

en la empresa los trabajadores cada día laboren de la mejor manera posible en aras de obtener beneficios para la empresa y a su vez personales.

#### *Fase de Factibilidad*

Aquí se identificarán las tácticas más viables para el diseño de un plan estratégico que permita optimizar el control interno de inventarios en la empresa en estudio. Para conocer la factibilidad de esta investigación se ejecutará un análisis donde se evaluarán en la medida los recursos humanos, materiales, tecnológicos y financieros con los cuales cuenta la empresa para la puesta en práctica de esta propuesta.

#### *Fase de Diseño de la Propuesta*

En base a los resultados que se obtendrán de las fases anteriores se presentará el proyecto de un plan estratégico que permita optimizar el control interno de inventarios para la empresa Droguería Nena C.A., con el fin de que mejoren los métodos y procedimientos en busca de facilitar la eficiencia y mejorar la rentabilidad al potenciar las actividades fundamentales de la empresa como lo son la comercialización y distribución mayorista de productos farmacéuticos y misceláneos.

## MOMENTO IV

### RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Para Arias (2012) “En este punto se representan las diferentes operaciones a las que serán sometidos los datos que se logren: clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso” (p.136). Los resultados logrados a través del instrumento, en este caso las respuestas del cuestionario que se realizó a empleados de los departamentos de administración de inventarios y de almacén de la empresa Droguería Nena C.A., se analizaron una a una y se representaron en un texto donde se observa la pregunta efectuada, las opciones presentadas y la respuesta de los encuestados, así como el respectivo análisis de las inclinaciones. Acá también se muestra al final el diseño de la propuesta y su desarrollo.

**Variable:** Control Interno de Inventarios

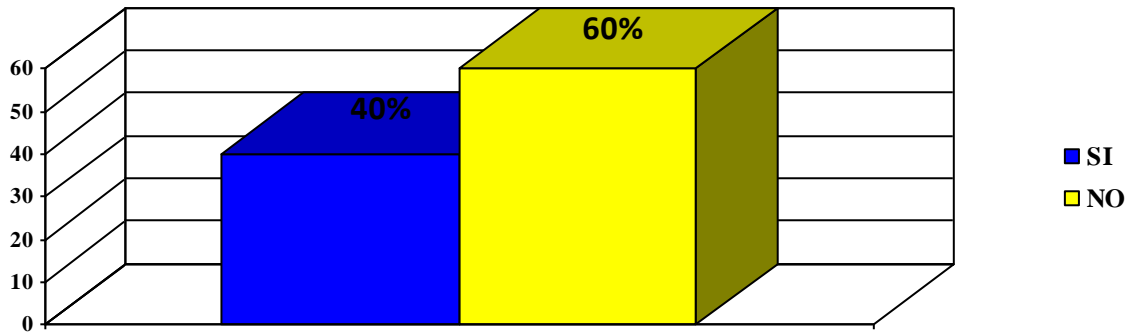
**Dimensión:** Estructura del Control Interno

#### Cuadro 2

**Indicador:** Métodos para el Control

Ítems	SI		NO	
	F	%	F	%
1 ¿Cree usted que en el departamento de administración de inventarios y en el de almacén existen métodos para el control interno de inventarios?	6	40	9	60

**Fuente:** Vásquez (2021)



**Gráfico 1. Distribución de las respuestas del personal en relación al Indicador Métodos para el Control. Fuente:** Vásquez (2021)

En el (cuadro 2 y gráfico 1) se puede observar que el 60% de los encuestados de los departamentos de Administración de Inventarios y de Almacén de la Droguería Nena, C.A revelan que no existen métodos para el control interno de inventarios, mientras que el otro 40% señalan que sí. Lo expuesto, permite deducir que no se tienen establecidas el conjunto de técnicas coherentes y sistemáticas que encuadren las tareas a realizar en un ambiente grato, lo cual afecta de manera directa el desarrollo de las mismas y por ende los resultados. Lo cual es confirmado por Alvarado y Cruz (2008) al reseñar, los métodos son el conjunto de técnicas que enmarcan las acciones a seguir en una organización para crear un grato ambiente de control interno, lo cual es determinante para estimular e influenciar moralmente la conducta de los trabajadores en el desarrollo de sus actividades y resultados.

**Dimensión:** Estructura del Control Interno

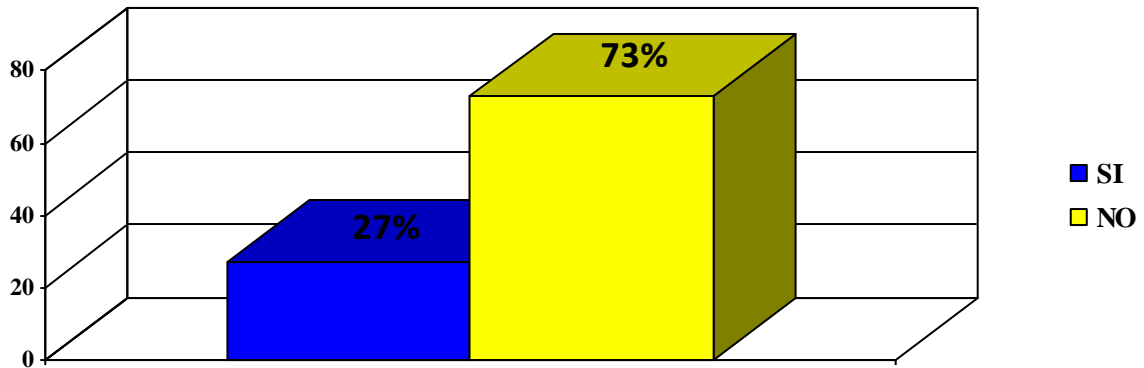
**Cuadro 3**

**Indicador:** Evaluación para Evitar Errores

Ítems	SI		NO	
	F	%	F	%
2. ¿Cree usted que en el departamento de administración de inventarios y en el de almacén se hace una evaluación para evitar errores en el control interno de los inventarios?	4	27	11	73

**Fuente:** Vásquez (2021)





**Gráfico 2. Distribución de las respuestas del personal en relación al Indicador** Evaluación para Evitar Errores. **Fuente:** Vásquez (2021)

En el (cuadro 3 y gráfico 2) se puede observar que el 73% de los encuestados de los departamentos de Administración de Inventarios y de Almacén de la Droguería Nena, C.A revelan que no se hace una evaluación para evitar errores en el control interno de los inventarios, mientras que el otro 27% señalan que sí. Esto permite resaltar, que no existe un plan capaz de detectar faltas a tiempo. Al respecto, Alvarado y Cruz (2008) exponen, comprende la apreciación de la efectividad del control interno para evadir o detectar riesgos oportunamente.

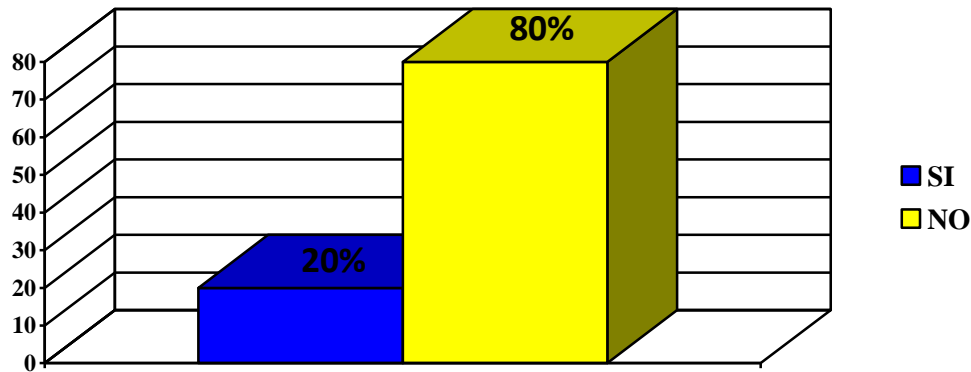
**Dimensión:** Estructura del Control Interno

**Cuadro 4**

**Indicador:** Procedimientos de Control

Ítems	SI		NO	
	F	%	F	%
3. ¿Cree usted que en el departamento de administración de inventarios y en el de almacén se realizan procedimientos de control interno en los inventarios?	3	20	12	80

**Fuente:** Vásquez (2021)



**Gráfico 3. Distribución de las respuestas del personal en relación al Indicador Procedimientos de Control. Fuente:** Vásquez (2021)

En el (cuadro 4 y gráfico 3) se puede observar que el 80% de los encuestados de los departamentos de Administración de Inventarios y de Almacén de la Droguería Nena, C.A revelan que no se realizan procedimientos de control interno en los inventarios, mientras que el otro 20% señalan que sí. A través de este resultado, se constata que no existe un plan de acciones que busquen el beneficio de resultados satisfactorios en los ámbitos tanto operacionales como económicos, tal como lo indican Alvarado y Cruz (2008) al decir, son el conjunto de acciones adoptadas para el logro de los objetivos, las mismas se deben ejecutar en todos los niveles de la empresa y en cada una de sus áreas con el fin de lograr mejores resultados en todos los aspectos operativos y financieros, entre los cuales se incluyen los inventarios.

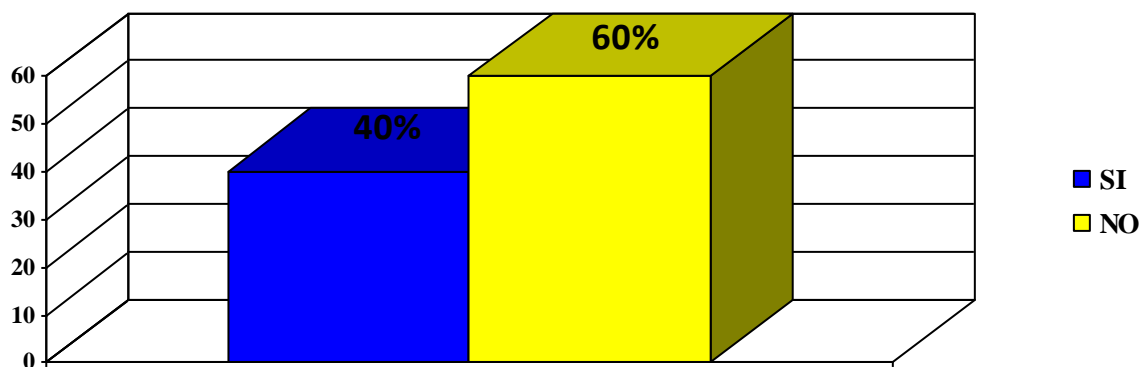
**Dimensión:** Estructura del Control Interno

**Cuadro 5**

**Indicador:** Información y Comunicación

Ítems	SI		NO	
	F	%	F	%
4. ¿Cree usted que en el departamento de administración de inventarios y en el de almacén se cuenta con sistemas de información que permiten comunicar oportunamente cualquier decisión relativa al control interno de inventarios?	6	40	9	60

**Fuente:** Vásquez (2021)



**Gráfico 4. Distribución de las respuestas del personal en relación al Indicador Información y Comunicación. Fuente:** Vásquez (2021)

En el (cuadro 5 y gráfico 4) se puede observar que el 60% de los encuestados de los departamentos de Administración de Inventarios y de Almacén de la Droguería Nena, C.A revelan que no se cuenta con sistemas de información que permiten comunicar oportunamente cualquier decisión relativa al control interno de inventarios, mientras que el otro 40% señalan que sí. Por lo antes expuesto, se puede deducir que no poseen los sistemas de información necesarios para reportar oportunamente las diversas acciones y medidas tomadas al personal responsable del control interno de inventario. Lo cual es confirmado por Alvarado y Cruz (2008) al reseñar, los sistemas de información de la organización comprenden métodos y registros establecidos para identificar, registrar, procesar, resumir y reportar los distintos hechos o actividades externas, permitiendo con ello que se puedan tomar decisiones relativas a la gestión e inspección e informando de las mismas al personal responsable del control en forma oportuna.

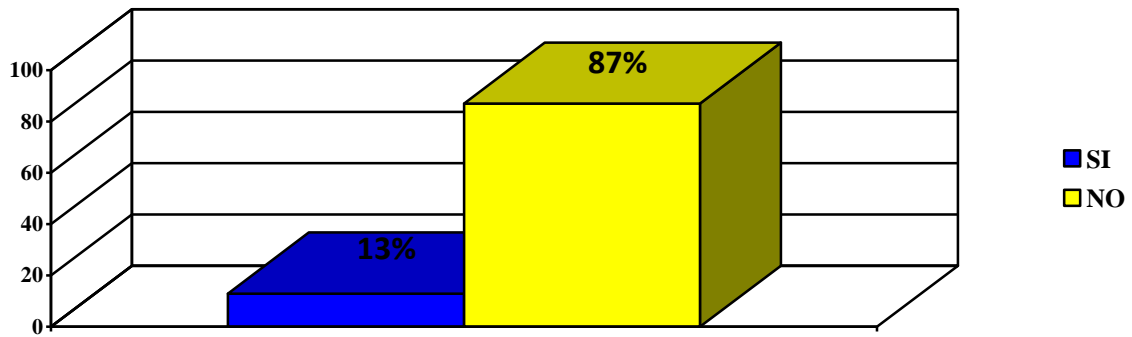
**Dimensión:** Estructura del Control Interno

**Cuadro 6**

**Indicador:** Información y Comunicación

Ítems	SI		NO	
	F	%	F	%
5. ¿Cree usted que entre los empleados del departamento de administración de inventarios y de almacén existe buena comunicación?	2	13	13	87

**Fuente:** Vásquez (2021)



**Gráfico 5. Distribución de las respuestas del personal en relación al Indicador Información y Comunicación. Fuente:** Vásquez (2021)

En el (cuadro 6 y gráfico 5) se puede observar que el 87% de los encuestados de los departamentos de Administración de Inventarios y de Almacén de la Droguería Nena, C.A revelan que no existe buena comunicación entre los empleados de ambas áreas, mientras que el otro 13% señalan que sí. Debido a los resultados, se indica que no existe una comunicación respetuosa y tranquila lo cual puede originar conflictos, lo cual no se alinea con lo reseñado por Alvarado y Cruz (2008) porque los sistemas de información además de permitir tomar decisiones oportunas relativas al control de inventarios, también buscan, que exista entre todos los departamentos o áreas una comunicación asertiva.

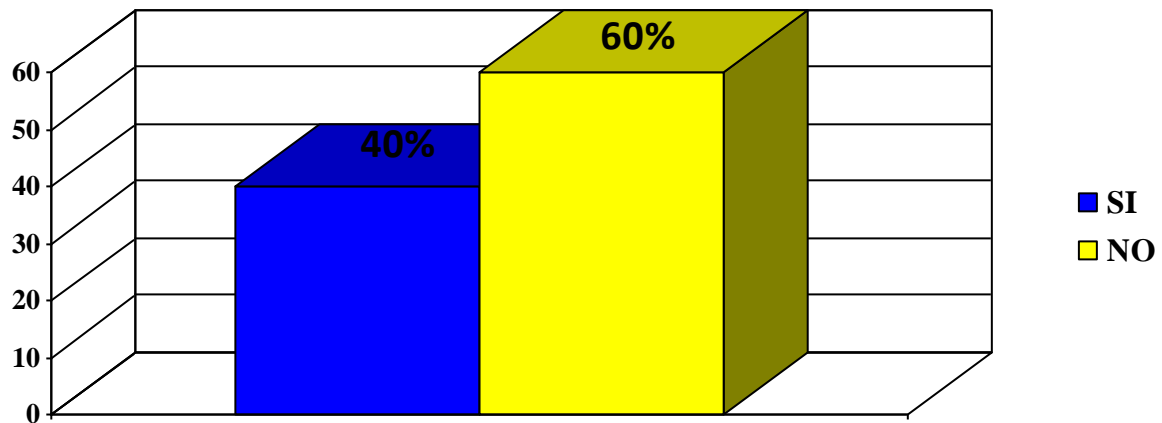
**Dimensión:** Estructura del Control Interno

**Cuadro 7**

**Indicador:** Supervisión

Ítems	SI		NO	
	F	%	F	%
6. ¿Cree usted que en el departamento de administración de inventarios y en el de almacén existe supervisión de los procesos realizados para el control interno de los inventarios?	6	40	9	60

**Fuente:** Vásquez (2021)



**Gráfico 6. Distribución de las respuestas del personal en relación al Indicador Supervisión.**  
**Fuente:** Vásquez (2021)

En el (cuadro 7 y gráfico 6) se puede observar que el 60% de los encuestados de los departamentos de Administración de Inventarios y de Almacén de la Droguería Nena, C.A revelan que no existe supervisión de los procesos realizados para el control interno de los inventarios, mientras que el otro 40% señalan que sí. Entonces es importante resaltar, que no se está cumpliendo con el oportuno monitoreo de los planes y actividades relativas al control interno, lo que acarrea retrasos en la corrección de las operaciones, ya que según Alvarado y Cruz (2008) la administración debe monitorear y evaluar los controles internos oportunamente, tanto en su planificación como en su funcionamiento, a fin de poder identificar controles débiles, innecesarios e incumplimientos en los procesos que les permitan actuar oportunamente para corregir o fortalecer los procedimientos cuando sea necesario.

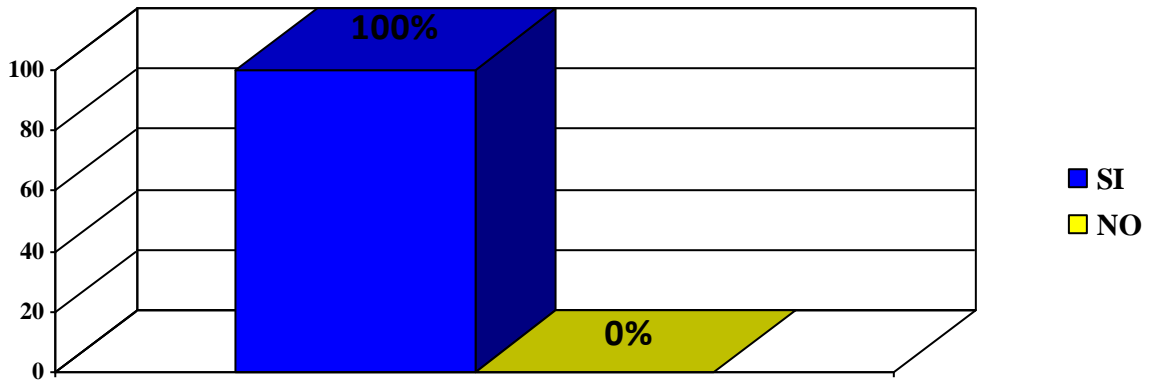
**Dimensión:** Métodos de control de inventario

**Cuadro 8**

**Indicador:** Conteo Físico

Ítems	SI		NO	
	F	%	F	%
7. ¿Cree usted que el método de control de inventario utilizado en el departamento de almacén es el conteo físico?	15	100	0	0

**Fuente:** Vásquez (2021)



**Gráfico 7. Distribución de las respuestas del personal en relación al Indicador Conteo Físico. Fuente: Vásquez (2021)**

En el (cuadro 8 y gráfico 7) se puede observar que el 100% de los encuestados de los departamentos de Administración de Inventarios y de Almacén de la Droguería Nena, C.A respondieron que el método de control de inventario utilizado en el departamento de almacén es el conteo físico. El análisis de la investigadora, según los resultados y la observación es que se realiza Toma Física de Inventario cada seis (6) meses, lo cual es pertinente tal como lo indica, Catacora (2009) al señalar:

El conteo físico se reconoce como una actividad importante para las organizaciones, en muchas de ellas se realiza anualmente; sin embargo, otras organizaciones requieren que se efectúe con mayor frecuencia, debido a la importancia monetaria de las partidas; esto ocurre principalmente con empresas dedicadas a la comercialización de productos... (p.252).

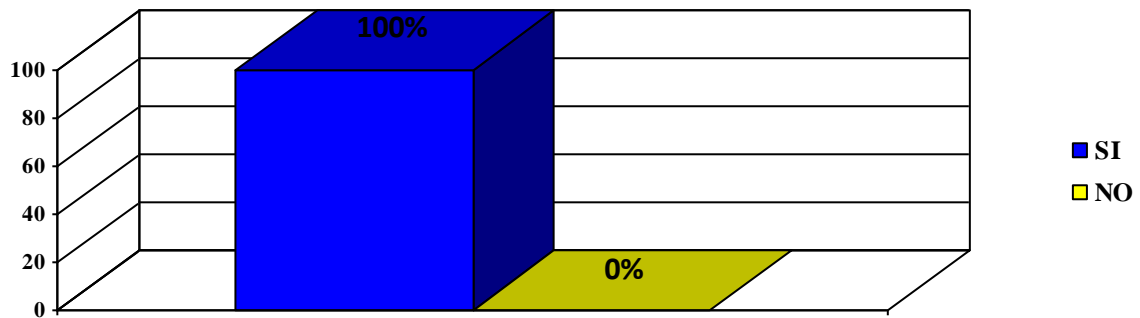
**Dimensión:** Métodos de control de inventario

**Cuadro 9**

**Indicador:** Conteo Cíclico

Ítems	SI		NO	
	F	%	F	%
8. ¿Cree usted que el método de control de inventario utilizado en el departamento de almacén es el conteo cíclico?	15	100	0	0

**Fuente:** Vásquez (2021)



**Gráfico 8. Distribución de las respuestas del personal en relación al Indicador Conteo Cíclico. Fuente:** Vásquez (2021)

En el (cuadro 9 y gráfico 8) se puede observar que el 100% de los encuestados de los departamentos de Administración de Inventarios y de Almacén de la Droguería Nena, C.A afirman que el método de control de inventario utilizado en el departamento de almacén es el conteo cíclico. Según los resultados y la observación, se asevera que usan el contaje cíclico de los medicamentos dos (2) veces al día a fin de corregir a tiempo las faltas o fallas, lo cual es esencial tal como lo señala Perez & Basto (2010) al indicar:

El conteo cíclico utiliza la clasificación de inventarios ABC, de forma que: se cuentan los artículos; se verifican los registros, se observan las inexactitudes o desviaciones, que son analizadas y documentadas, se lleva acabo a acción para corregir la desviación. Los conteos se realizan de forma que cada día se cuentan artículos de cada una de los diferentes tipos de categorías, aunque los artículos de a categoría A son computados con más frecuencia, por ser los que proporcionan un mayor volumen de beneficio a la empresa (p.15).

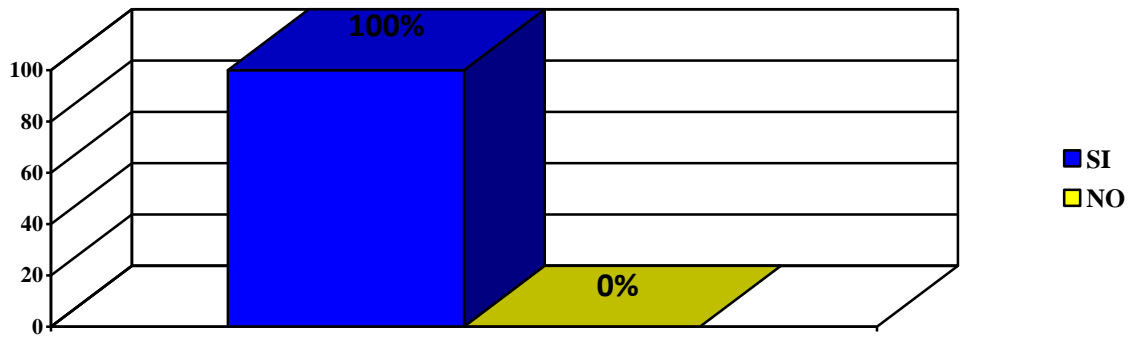
**Dimensión:** Diferencias entre Inventarios

**Cuadro 10**

**Indicador:** Faltantes y Sobrantes de Inventarios

Ítems	SI		NO	
	F	%	F	%
9. ¿Cree usted que se presentan diferencias entre los datos registrados en el sistema del departamento de administración de inventarios y la mercancía existente en el almacén?	15	100	0	0

**Fuente:** Vásquez (2021)



**Gráfico 9. Distribución de las respuestas del personal en relación al Indicador Faltantes y Sobrantes de Inventarios. Fuente: Vásquez (2021)**

En el (cuadro 10 y gráfico 9) se puede observar que el 100% de los encuestados de los departamentos de Administración de Inventarios y de Almacén de la Droguería Nena, C.A revelan que sí se presentan diferencias entre los datos registrados en el sistema del departamento de administración de inventarios y la mercancía existente en el almacén. El resultado, confirma lo expuesto por Molina (2015) la presencia de discrepancias entre los registros contables con el inventario físico, lo cual es perjudicial para la empresa y es necesario que se instaure un plan para mejorar dicha situación. Estas diferencias pueden existir por diversidad de factores como robos, desgastes, vencimientos, mala identificación de productos o sencillamente errores humanos en la administración y transcripción de datos

**Dimensión:** Diferencias entre Inventarios

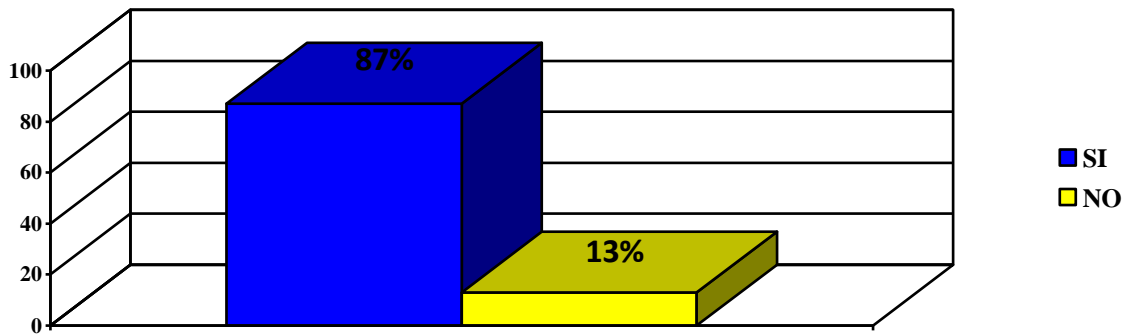
**Cuadro 11**

**Indicador:** Faltantes Justificados

Ítems	SI		NO	
	F	%	F	%
10. ¿Cree usted que existen faltantes justificados al conciliar los inventarios del departamento de administración de inventarios y en el de almacén?	13	87	2	13

**Fuente:** Vásquez (2021)





**Gráfico 10. Distribución de las respuestas del personal en relación al Indicador Faltantes Justificados. Fuente:** Vásquez (2021)

En el (cuadro 11 y gráfico 10) se puede observar que el 87% de los encuestados de los departamentos de Administración de Inventarios y de Almacén de la Droguería Nena, C.A respondieron que sí existen faltantes justificados al conciliar los inventarios del departamento de administración de inventarios y en el de almacén, sin embargo, un 13% señala que no. Ante esta situación, se observa que al conciliar los inventarios se presentan faltas, las cuales después de comprobar que fueron ocasionadas por errores al momento de introducir datos al sistema, se efectúa un acta donde se detalla la causa y se reajustan los registros contables pertinentes, tal como lo indica Molina (2015) si al final del procedimiento de conciliación de inventarios se concluye que hay faltantes, por posibles errores u omisiones en los registros plenamente comprobado, se procede a efectuar los registros y ajuste contables del caso, elaborando el acta y comprobante correspondiente donde se cause expresamente el error u omisión.

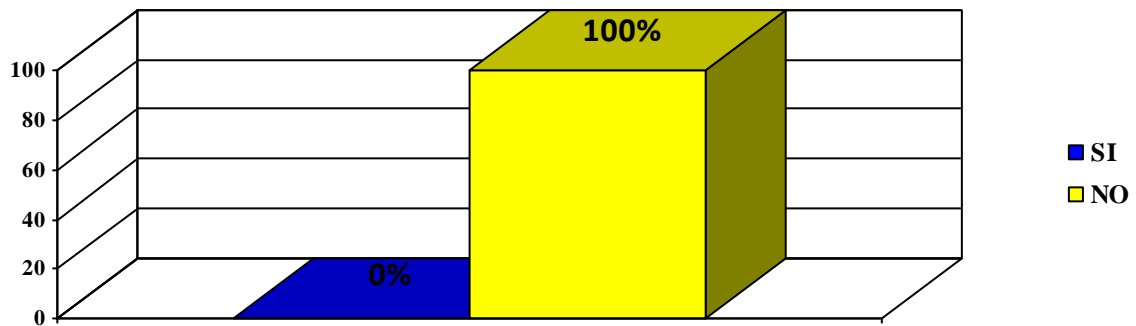
**Dimensión:** Diferencias entre Inventarios

**Cuadro 12**

**Indicador:** Faltantes no Justificados

Ítems	SI		NO	
	F	%	F	%
11. ¿Cree usted que existen faltantes no justificados al conciliar los inventarios del departamento de administración de inventarios y en el de almacén?	0	0	15	100

**Fuente:** Vásquez (2021)



**Gráfico 11. Distribución de las respuestas del personal en relación al Indicador Faltantes no Justificados. Fuente:** Vásquez (2021)

En el (cuadro 12 y gráfico 11) se puede observar que el 100% de los encuestados de los departamentos de Administración de Inventarios y de Almacén de la Droguería Nena, C.A indican que no existen faltantes no justificados al conciliar los inventarios del departamento de administración de inventarios y en el de almacén. Por lo cual se puede decir, que los faltantes detectados son sólo justificados, por lo cual no es necesario realizar el proceso de informar por escrito a contabilidad para que abra una cuenta de responsabilidades a cargo del empleado a cargo del inventario, responsable de ellos por un valor igual al de los faltantes detectados, de acuerdo con los registros contables para que adelante las indagaciones de su competencia y surta los trámites legales del caso y transfiera el caso a la unidad de investigaciones y responsabilidades, ya que esto según lo indica Molina (2015) sólo se hace cuando existan faltantes no justificados, ni compensados.

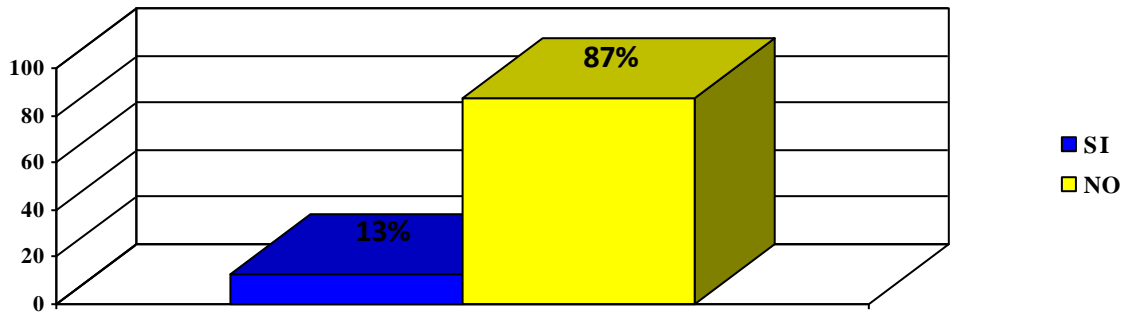
**Dimensión:** Diferencias entre Inventarios

**Cuadro 13**

**Indicador:** Sobrantes Justificados

Ítems	SI		NO	
	F	%	F	%
12. ¿Cree usted que existen sobrantes justificados al conciliar los inventarios del departamento de administración de inventarios y en el de almacén?	2	13	13	87

**Fuente:** Vásquez (2021)



**Gráfico 12. Distribución de las respuestas del personal en relación al Indicador Sobrantes Justificados. Fuente:** Vásquez (2021)

En el (cuadro 13 y gráfico 12) se observa que el 87% de los encuestados de los departamentos de Administración de Inventarios y de Almacén de la Droguería Nena, C.A indicaron que no existen sobrantes justificados al conciliar los inventarios del departamento de administración de inventarios y en el de almacén, el 13% restante señaló que sí. Al respecto, se observa que son pocos los sobrantes justificados, sin embargo, al verificar que son por errores al introducir datos al sistema, se elabora un recibo de entrada para soportar al acta respectiva.

Lo antes descrito, concuerda con lo expuesto por Molina (2015) al indicar, si la causa de que aparezcan elementos sobrantes, está en omisiones o errores en los registros, se deben incorporar en forma inmediata, elaborando un comprobante de ingresos, el cual se soporte en el acta de la actividad, verificando previamente la veracidad del hecho, adicionando los comprobantes y soportes que corroboran el hecho y si es probable el inventario físico que justifique el sobrante.

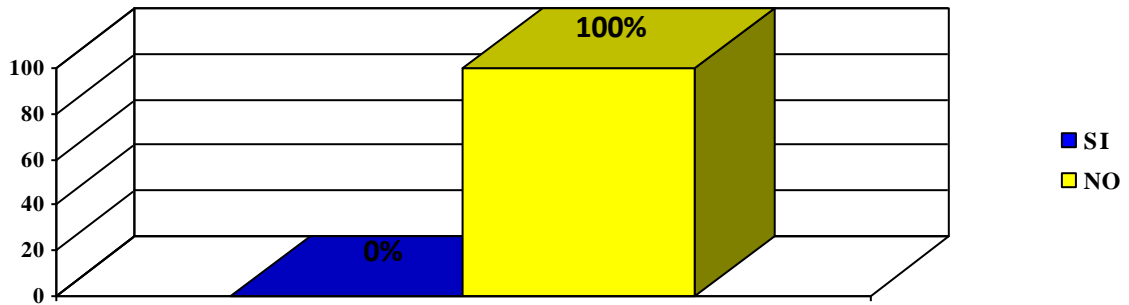
**Dimensión:** Diferencias entre Inventarios

**Cuadro 14**

**Indicador:** Sobrantes no Justificados

Ítems	SI		NO	
	F	%	F	%
13. ¿Cree usted que existen sobrantes no justificados al conciliar los inventarios del departamento de administración de inventarios y en el de almacén?	0	0	15	100

**Fuente:** Vásquez (2021)



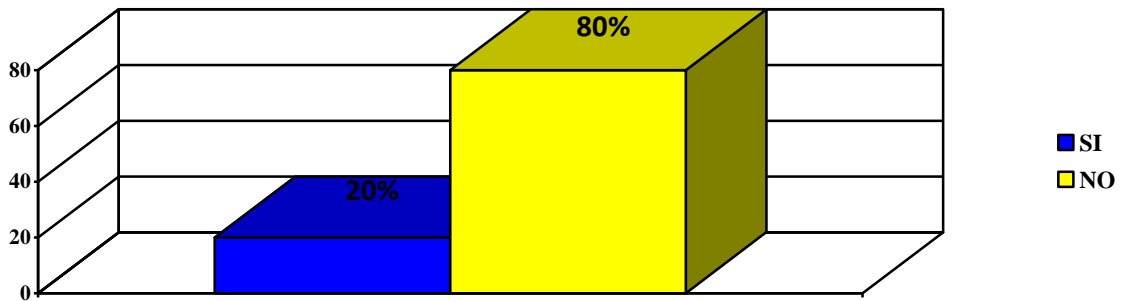
**Gráfico 13. Distribución de las respuestas del personal en relación al Indicador Sobrantes no Justificados. Fuente:** Vásquez (2021)

En el (cuadro 14 y gráfico 13) el 100% de los encuestados de los departamentos de Administración de Inventarios y de Almacén de la Droguería Nena, C.A respondieron que no existen sobrantes no justificados al conciliar los inventarios del departamento de administración de inventarios y en el de almacén. Al respecto, se observa la no existencia de sobrantes no justificados lo cual es beneficioso para la empresa porque evita la pérdida de tiempo en los procesos que acarrea este tipo de exceso de mercancía, como lo es proceder de forma inmediata a identificarlos en las tarjetas o listado, basado en un comprobante de ingresos (factura) el cual tendrá las observaciones pertinentes, además de registrarlos y asentar contablemente, teniendo como soporte un acta y el inventario físico en que se ha establecido. Si la valoración requiere de conocimiento técnico o científico especial, se realizará mediante la actuación de un perito que reúna las cualidades para tal fin, según lo expone Molina (2015).

**Variable:** Planificación Estratégica  
**Dimensión:** Definición de Planificación Estratégica  
**Cuadro 15**  
**Indicador:** Existencia de Planificación Estratégica

Ítems	SI		NO	
	F	%	F	%
14. ¿Cree usted que en el departamento de administración de inventarios y en el de almacén existe una planificación estratégica para el control interno de inventarios?	3	20	12	80

**Fuente:** Vásquez (2021)



**Gráfico 14. Distribución de las respuestas del personal en relación al Indicador Existencia de Planificación Estratégica. Fuente:** Vásquez (2021)

En el (cuadro 15 y gráfico 14) se visualiza que el 80% de los encuestados de los departamentos de Administración de Inventarios y de Almacén de la Droguería Nena, C.A indicaron que no existe una planificación estratégica para el control interno de inventarios, el 20% restante señaló que sí. Los resultados, revelan que en estas dos (2) áreas de la empresa no cuentan con un plan estratégico que les defina a los empleados detalladamente el trabajo, las acciones y pasos a seguir para cumplir con los objetivos de la empresa, lo cual no debería ser porque según Cortiñas (2004) la misma juega un papel fundamental a la hora de desarrollar el trabajo diario. No obstante, en su mayoría la confunden con desarrollo de planes a largo plazo, cosa que errada porque ella busca es anticipar cómo será el futuro de la empresa, tanto inmediato como a largo plazo, y plantearlo en forma de trabajo, no son sólo conjeturas, planes o ideas, planeación estratégica es trabajo, son acciones, pasos y lo esencial es presente.

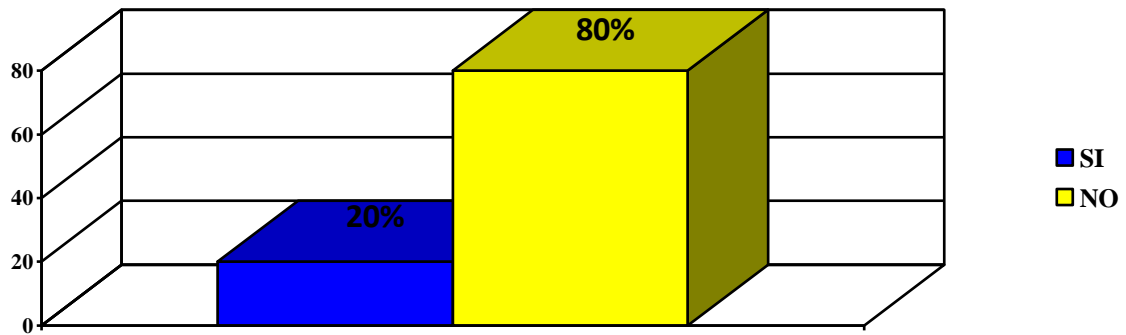
**Dimensión:** Etapas de la Planificación Estratégica

**Cuadro 16**

**Indicador:** Objetivos

Ítems	SI		NO	
	F	%	F	%
15. ¿Cree usted que en el departamento de administración de inventarios y en el de almacén la planificación estratégica tiene objetivos preestablecidos para el control interno de inventarios?	3	20	12	80

**Fuente:** Vásquez (2021)



**Gráfico 15. Distribución de las respuestas del personal en relación al Indicador Objetivos.**  
**Fuente:** Vásquez (2021)

En el (cuadro 16 y gráfico 15) se observa que el 80% de los encuestados de los departamentos de Administración de Inventarios y de Almacén de la Droguería Nena, C.A indicaron que la planificación estratégica no tiene objetivos preestablecidos para el control interno de inventarios, sin embargo, el 20% restante señalaron que sí. Según los resultados, no tienen determinado el tiempo ni lo que quieren alcanzar, lo cual dificulta la coordinación entre el personal y la ejecución de las actividades. Lo expuesto no concuerda con lo reseñado por Dulcey (2014), al reseñar los objetivos son base en las acciones a realizar para llegar al fin deseado mediante la organización, integración del personal, dirección y al final se convertirán en un elemento útil para la evaluación y control.

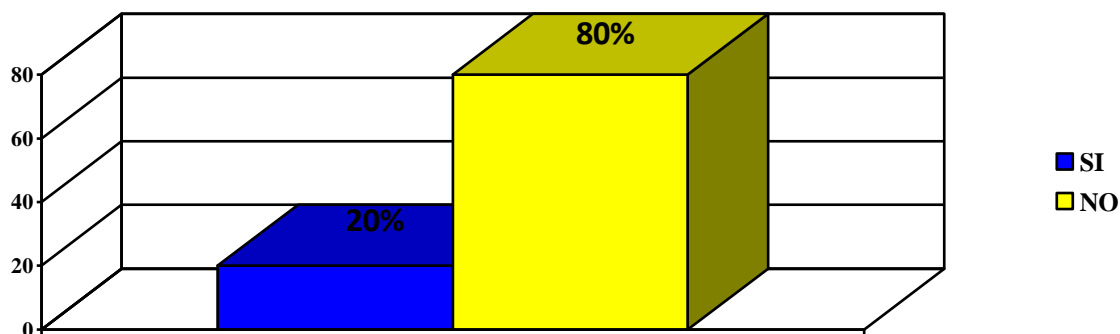
**Dimensión:** Etapas de la Planificación Estratégica

**Cuadro 17**

**Indicador:** Objetivos

Ítems	SI		NO	
	F	%	F	%
16. ¿Cree usted que en el departamento de administración de inventarios y en el de almacén cumplen con los objetivos preestablecidos en la planificación estratégica para el control interno de inventarios?	3	20	12	80

**Fuente:** Vásquez (2021)



**Gráfico 16. Distribución de las respuestas del personal en relación al Indicador Objetivos.**  
**Fuente:** Vásquez (2021)

En el (cuadro 17 y gráfico 16) se puede visualizar que el 80% de los encuestados de los departamentos de Administración de Inventarios y de Almacén de la Droguería Nena, C.A señalaron que no cumplen con los objetivos preestablecidos en la planificación estratégica para el control interno de inventarios, mientras que el otro 20% indicaron que no. De acuerdo a los resultados, se puede decir que no cumplen con los objetivos porque no los tienen establecidos, lo cual es contrario a lo expuesto por Dulcey (2014), quien indica los objetivos deben definirse para ejecutar las acciones enfocadas en lo que se desean alcanzar en un período de tiempo con determinados recursos.

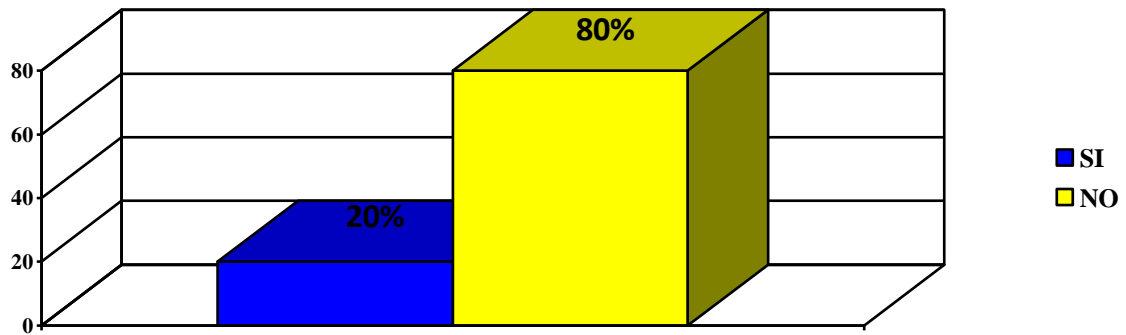
**Dimensión:** Etapas de la Planificación Estratégica

**Cuadro 18**

**Indicador:** Estrategias

Ítems	SI		NO	
	F	%	F	%
17. ¿Cree usted que en el departamento de administración de inventarios y en el de almacén se encuentran definidas las tácticas para lograr los objetivos preestablecidos en la planificación estratégica del control interno de inventarios?	3	20	12	80

**Fuente:** Vásquez (2021)



**Gráfico 17. Distribución de las respuestas del personal en relación al Indicador Estrategias.**  
**Fuente:** Vásquez (2021)

En el (cuadro 18 y gráfico 17) se observa que el 80% de los encuestados de los departamentos de Administración de Inventarios y de Almacén de la Droguería Nena, C.A dijeron que no se encuentran definidas las tácticas para lograr los objetivos preestablecidos en la planificación estratégica del control interno de inventarios, el 20% restante respondieron que sí. Esos datos, permiten aseverar la falta de un plan donde se especifiquen las estrategias a cumplir para alcanzar los objetivos, tal como lo señala Dulcey (2014) al decir las estrategias consisten en buscar tácticas o cursos de acción, así como asignar los recursos necesarios sin perder de vista los objetivos planteados inicialmente para lograrlos.

**Dimensión:** Etapas de la Planificación Estratégica

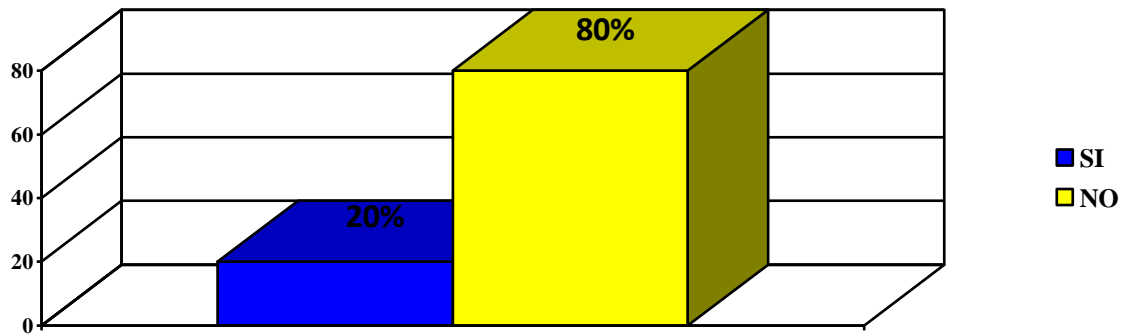
**Cuadro 19**

**Indicador:** Políticas

Ítems	SI		NO	
	F	%	F	%
18. ¿Cree usted que en el departamento de administración de inventarios y en el de almacén se tienen establecidas las políticas que orientan las acciones de la planificación estratégica para el control interno de inventarios?	3	20	12	80

**Fuente:** Vásquez (2021)





**Gráfico 18. Distribución de las respuestas del personal en relación al Indicador Políticas.**  
**Fuente:** Vásquez (2021)

En el (cuadro 19 y gráfico 18) se observa que el 80% de los encuestados de los departamentos de Administración de Inventarios y de Almacén de la Droguería Nena, C.A indicaron que no se tienen establecidas las políticas que orientan las acciones de la planificación estratégica para el control interno de inventarios, el 20% restante señaló que sí. De acuerdo a los resultados, se puede decir que no poseen criterios generales que permitan orientar la toma decisiones antes de que los sucesos pasen a ser inconvenientes, lo cual es contrario a lo expresado por Dulcey (2014) al indicar las políticas ayudan a decidir asuntos antes de que se conviertan en problemas, vuelven innecesario el análisis de la misma situación cada vez que se presenta y unifican otros planes, permitiendo así a los administradores delegar autoridad sin perder el control de las acciones de los empleados en cada área o departamento.

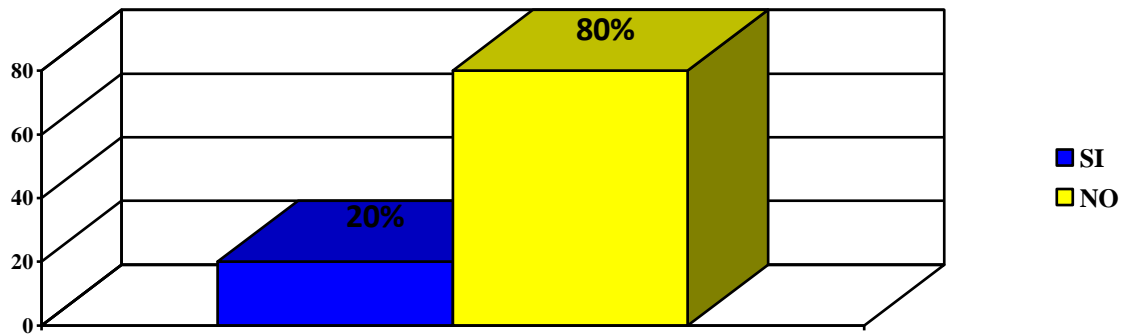
**Dimensión:** Etapas de la Planificación Estratégica

**Cuadro 20**

**Indicador:** Procedimientos

Ítems	SI		NO	
	F	%	F	%
19. ¿Cree usted que en el departamento de administración de inventarios y en el de almacén se encuentran determinadas las actividades de la planificación estratégica para el control interno de inventarios?	3	20	12	80

**Fuente:** Vásquez (2021)



**Gráfico 19. Distribución de las respuestas del personal en relación al Indicador Procedimientos. Fuente:** Vásquez (2021)

En el (cuadro 20 y gráfico 19) se observa que el 80% de los encuestados de los departamentos de Administración de Inventarios y de Almacén de la Droguería Nena, C.A respondieron que no se encuentran determinadas las actividades de la planificación estratégica para el control interno de inventarios, sin embargo, el 20% restante dijeron que sí. Lo expuesto, demuestra que no han realizado la lista de los procedimientos o acciones a ejecutar para poner en marcha las estrategias basadas en las políticas y así obtener los objetivos, tal como lo reseña Dulcey (2014) al decir, hay que tener en cuenta el orden cronológico ya que, como es obvio, algunas acciones dependen del resultado de las anteriores, no obstante, debe predominar la flexibilidad por encima de la rigidez, además, se debe ser cuidadoso con la administración de los recursos.

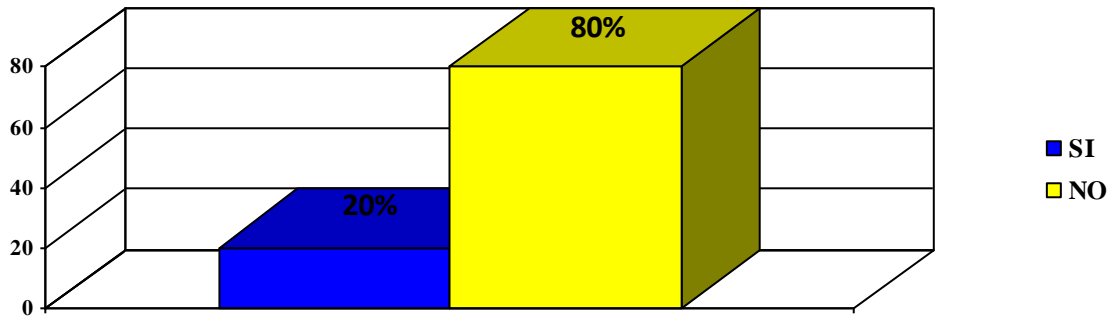
**Dimensión:** Etapas de la Planificación Estratégica

**Cuadro 21**

**Indicador:** Normas

Ítems	SI		NO	
	F	%	F	%
20. ¿Cree usted que se encuentran definidas las reglas para cumplir con los objetivos de la planificación estratégica para el control interno de inventario?	3	20	12	80

**Fuente:** Vásquez (2021)



**Gráfico 20. Distribución de las respuestas del personal en relación al Indicador Normas.**  
**Fuente:** Vásquez (2021)

En el (cuadro 21 y gráfico 20) se observa que el 80% de los encuestados de los departamentos de Administración de Inventarios y de Almacén de la Droguería Nena, C.A indicaron que no se encuentran definidas las reglas para cumplir con los objetivos de la planificación estratégica para el control interno de inventario, el 20% restante señaló que sí. De acuerdo a los resultados, se puede decir que no cuentan con normas claras a cumplir obligatoriamente dentro de las actividades relacionadas con los procesos de inventario, lo cual no permite un éxito en su control. En concordancia a lo expuesto, Dulcey (2014) dice, la esencia de una norma es reflejar una decisión administrativa en cuanto a la obligada realización u omisión de una acción y su propósito no permiten discrecionalidad alguna en su aplicación.

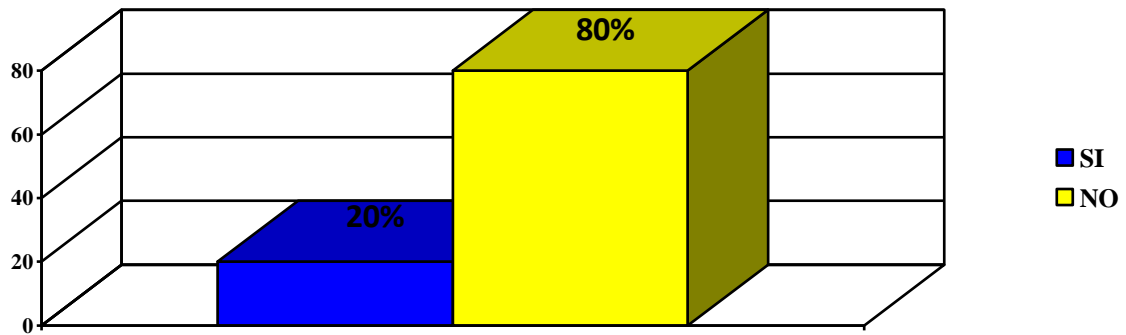
**Dimensión:** Etapas de la Planificación Estratégica

**Cuadro 22**

**Indicador:** Planes

Ítems	SI		NO	
	F	%	F	%
21. ¿Cree usted que se encuentran programados de manera cronológica y detallada los procesos que deben llevarse dentro de la planificación estratégica para el control interno de inventarios en la empresa?	3	20	12	80

**Fuente:** Vásquez (2021)



**Gráfico 21. Distribución de las respuestas del personal en relación al Indicador Planes.**  
**Fuente:** Vásquez (2021)

En el (cuadro 22 y gráfico 21) se observa que el 80% de los encuestados de los departamentos de Administración de Inventarios y de Almacén de la Droguería Nena, C.A expresaron que no se encuentran programados de manera cronológica y detallada los procesos que deben llevarse dentro de la planificación estratégica para el control interno de inventarios en la empresa, sin embargo, el otro 20% dijeron que sí. Los resultados obtenidos, permiten decir que no cuentan con un plan estratégico donde estén bien definidas los objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y normas que les permita encauzar cronológicamente de la mejor manera las labores de los empleados a fin de alcanzar las metas departamentales y empresariales con eficacia y eficiencia, tal como lo expone Dulcey (2014) al reseñar los planes consisten en plasmar un conjunto de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos a seguir, recursos por emplear y otros elementos necesarios para llevar a cabo de manera satisfactoria un curso de acción dado.

## **PROPUESTA**

### **DISEÑO DE UN PLAN ESTRATÉGICO QUE PERMITA OPTIMIZAR EL CONTROL INTERNO DE INVENTARIOS EN LA DROGUERÍA NENA C.A. EN BARQUISIMETO ESTADO LARA**

#### **Descripción de la Propuesta**

En esta fase se presenta la propuesta de un plan estratégico que permite mejorar los procesos del control interno de inventarios en los departamentos de administración de inventarios y en el de almacén de la Droguería Nena C.A. ubicada en Barquisimeto estado Lara, la cual tiene como base primordial los resultados obtenidos del cuestionario aplicado y se enfocará en las etapas de la planificación estratégica descritas por Dulcey (2014) los cuales fueron adaptados por la autora para las áreas en estudio, se inició con la formulación de los objetivos y las estrategias, luego se presentan de manera detallada las políticas, procedimientos, normas y finalmente el plan estratégico.

#### **Objetivos de la Propuesta**

##### ***General***

Optimizar el control interno de inventarios en los departamentos de administración de inventarios y en el de almacén de la Droguería Nena C.A. ubicada en Barquisimeto estado Lara., para evitar discrepancia entre el inventario físico y digital.

##### ***Específicos***

Formular los objetivos del plan estratégico en materia de control interno de inventarios en los departamentos de administración de inventarios y en el de almacén de la Droguería Nena C.A. ubicada en Barquisimeto estado Lara.

Enunciar las estrategias del plan en materia de control interno de inventarios en los departamentos de administración de inventarios y en el de almacén de la Droguería Nena C.A. ubicada en Barquisimeto estado Lara.

Exponer las políticas del plan estratégico en materia de control interno de inventarios en los departamentos de administración de inventarios y en el de almacén de la Droguería Nena C.A. ubicada en Barquisimeto estado Lara.

Describir los procedimientos del plan estratégico en materia de control interno de inventarios en los departamentos de administración de inventarios y en el de almacén de la Droguería Nena C.A. ubicada en Barquisimeto estado Lara.

Puntualizar las normas del plan estratégico en materia de control interno de inventarios en los departamentos de administración de inventarios y en el de almacén de la Droguería Nena C.A. ubicada en Barquisimeto estado Lara.

Detallar el plan estratégico en materia de control interno de inventarios en los departamentos de administración de inventarios y en el de almacén de la Droguería Nena C.A. ubicada en Barquisimeto estado Lara.

### **Justificación de la Propuesta**

A nivel mundial en cualquier país en desarrollo, y esencialmente en Venezuela por los cambios drásticos que se suscitan a corto plazo en todos los ámbitos y predominantes en la alza de los precios de los productos por la constante y acelerada inflación, el control interno de inventarios es esencial en cualquier empresa por ser un factor decisivo a la hora de diseñar sus estrategias de acción. Es por ello, que antes de iniciar cualquier acción administrativa, es imprescindible determinar los resultados que pretende alcanzar el grupo social (empresa), así como las condiciones futuras y los elementos necesarios para que este funcione eficientemente. La planeación establece las bases para determinar un correcto plan de acción en aras de optimizar los procesos en busca de la eficacia y eficiencia. Al respecto, Márquez (2011) señala que

Los modelos contemporáneos de control interno mantienen aspectos similares, al darle la importancia que se merece el control interno dentro de una organización, pero hay que tener en cuenta que el mundo competitivo que se vive hoy en día trae consigo cambios tecnológicos, aperturas de nuevos mercados, incremento en las cifras de ventas, aumento en el número de empleados, globalización económica, entre otros no menos importantes, que origina una mayor complejidad en las

operaciones y en consecuencia provoca cambios continuos al sistema de control interno implantado (p.136)

La cita anterior, describe muy bien que un plan de control de interno de inventarios actualmente debe combinar lo tradicional (como es la implementación de objetivos, definición de estrategias, políticas, procedimientos y normas) con la innovación tecnológica y los cambios bruscos del entorno en todos los ámbitos para lograr eficientes medidas de control. Todo ello luego de haber realizado un estudio sistemático y profundo de los antecedentes de la compañía, las operaciones que esta realiza, y el resultado de sus ejercicios económicos, por lo señalado, la planeación estratégica debe plantear lineamientos apropiados a la realidad de la empresa, tomando en cuenta además sus expectativas a futuro.

En concordancia con lo expuesto, se propone un plan estratégico que permita optimizar los procesos en materia de control interno de inventarios en los departamentos de administración de inventarios y en el de almacén de la Droguería Nena C.A. ubicada en Barquisimeto estado Lara, con el fin de proveer a la empresa de elementos que coadyuven a un excelente control interno de inventarios que redundará en la eficacia, eficiencia y por ende en la rentabilidad al potenciar las actividades fundamentales de la empresa para la mejor comercialización y distribución mayorista de productos farmacéuticos y misceláneos.

### **Desarrollo de la Propuesta**

Objetivo Específico N° 1. Formular los objetivos del plan estratégico en materia de control interno de inventarios en los departamentos de administración de inventarios y en el de almacén de la Droguería Nena C.A. ubicada en Barquisimeto estado Lara.

#### **Cuadro 23** **Objetivos de la Propuesta**

Objetivos del plan estratégico en materia de control interno de inventarios	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mantener la estructura de un control interno adecuada en los inventarios.</li><li>• Disminuir las diferencias entre inventarios.</li><li>• Dar a conocer a los empleados el plan estratégico para el control interno de inventarios.</li><li>• Hacer cumplir el plan estratégico para el control interno de inventarios.</li></ul>
---	--

**Fuente:** Vásquez (2021)

Objetivo Específico N° 2. Enunciar las estrategias del plan en materia de control interno de inventarios en los departamentos de administración de inventarios y en el de almacén de la Droguería Nena C.A. ubicada en Barquisimeto estado Lara.

### **Estrategias de la Propuesta**

- Tareas específicas
- Responsables
- Jerarquías
- Sistema de clasificación
- Informes de gestión

Objetivo Específico N° 3. Exponer las políticas del plan estratégico en materia de control interno de inventarios en los departamentos de administración de inventarios y en el de almacén de la Droguería Nena C.A. ubicada en Barquisimeto estado Lara.

### **Políticas de la Propuesta**

- Cultura del control
- Supervisar
- Reporte de recepción
- Almacenaje adecuado
- Método de inventario
- Identificación
- Descartar
- Stock adecuado

Objetivo Específico N° 4. Describir los procedimientos del plan estratégico en materia de control interno de inventarios en los departamentos de administración de inventarios y en el de almacén de la Droguería Nena C.A. ubicada en Barquisimeto estado Lara.



## **Procedimientos de la Propuesta**

- Charlas
- Actualización
- Ingreso de facturas
- Conciliación
- Comparación
- Identificación
- Surtir pedidos
- Verificación de pedidos

Objetivo Específico N° 5. Puntualizar las normas del plan estratégico en materia de control interno de inventarios en los departamentos de administración de inventarios y en el de almacén de la Droguería Nena C.A. ubicada en Barquisimeto estado Lara.

## **Normas de la Propuesta**

- Sin omisión
- Facturas original
- Secuencia
- Sin enmiendas o tachaduras

Objetivo Específico N° 6. Detallar el plan estratégico en materia de control interno de inventarios en los departamentos de administración de inventarios y en el de almacén de la Droguería Nena C.A. ubicada en Barquisimeto estado Lara (Ver cuadro 24).

**Cuadro 24**  
**Plan estratégico**

<b>Estrategias</b>	<b>Descripción</b>	<b>Responsables</b>	<b>Recursos</b>
Tareas específicas	Determinar claramente con qué frecuencia y donde deben realizarse las labores operativas como: revisiones periódicas, auditorias, ingreso de mercancía, actualización de stock, administración de tecnologías.	Departamento de Administración de Inventarios	Humanos y tecnológicos
Responsables	Asignar responsables para cada una de las tareas de acuerdo a la evaluación de las características y habilidades de cada trabajador.		Humanos
Jerarquías	Crear un pequeño organigrama donde se establezca un líder del equipo el cual delegue funciones para cumplir las labores.		Humanos y tecnológicos
Sistema de clasificación	Definir y dar a conocer a todos los empleados el sistema de clasificación de productos en el almacén, así como también el SOINDI donde se lleva digitalizado el inventario.	Departamento de Administración de Inventarios y Departamento de Almacén	Humanos y tecnológicos
Informes de gestión	Realizar periódicamente informes de gestión donde se especifiquen perdidas, discrepancias entre el inventario físico y el digital, los avances en cuanto a los procesos del inventario, el impacto de las tecnologías y la asertividad del plan.	Departamento de Administración de Inventarios y Departamento de Almacén	Humanos y tecnológicos
<b>Políticas</b>			
Cultura del control	Crear una cultura del control interno de inventario mediante la comunicación, motivación y capacitación.	Departamento de Administración de Inventarios	Humanos y tecnológicos
Supervisar	Verificar que los productos a recibir sean los mismos que establece la factura.	Departamento de Almacén	Humanos
Reporte de recepción	Realizar reseña de admisión, especificando fecha, nombre del cliente, número de orden de factura, recepción parcial o total, cantidad recibida.		Humanos y tecnológicos
Almacenaje adecuado	Proporcionar acopio apropiado como medida de protección contra la sustracción de productos.		Humanos
Método de inventario	Realizar conteos cíclicos de la mercancía e investigar los faltantes y	Departamento de Administración de	Humanos y

	fallas encontradas.	Inventarios	tecnológicos	
Identificación	Clasificar y marcar los productos según la categoría.	Departamento de Almacén	Humanos y tecnológicos	
Descartar	El retiro de productos por daños sufridos o vencimiento debe tener la aprobación de un superior y su respectivo informe.		Humanos y tecnológicos	
Stock adecuado	Mantener la cantidad optima de inventario disponible previniendo el déficit.		Humanos	
<b>Procedimientos</b>				
Charlas	Impartir frecuentemente charlas de comunicación asertiva, motivación y cualquier otra que sirva para capacitar al personal.	Departamento de Administración de Inventarios	Humanos y tecnológicos	
Actualización	Renovar el sistema SOINDI y unificar la data total en cada reajuste.			
Ingreso de facturas	Incluir los datos de cada factura de proveedores en el sistema SOINDI			
Conciliación	Verificar la concordancia de los inventarios entre el sistema y la mercancía existente en realidad.			
Comparación	Realizar comparaciones de facturas ingresadas con el reporte del libro de compras.			
Identificación	Etiquetado de las áreas donde están ubicados los productos en almacén.	Departamento de Almacén	Humanos	
Surtir pedidos	Seleccionar los productos pedidos de modo automático por los brazos robotizados o manualmente por los empleados.			
Verificación	Revisión detallada por el personal junto con el líder o supervisor de todos los pedidos surtidos antes de ser entregados.			
<b>Normas</b>				
Sin omisiones	Factura de proveedor que se reciba con error u omisión de un dato será devuelta de inmediato y se solicita una nueva.	Departamento de Administración de Inventarios	Humanos	
Factura original	No se deben registrar facturas si no se tiene a la mano el documento original.			
Secuencia	No se admiten salto en el cronológico de los registros.			Humanos y tecnológicos
Sin enmiendas o tachaduras	No se aceptan facturas de proveedores con tachones o enmendaduras			Humanos

**Fuente:** Vásquez (2021)

## **MOMENTO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **Conclusiones**

Una vez aplicado el cuestionario a los empleados del departamento de administración de inventarios y el de almacén, después de analizados cada uno de los datos con el propósito de convertirlos en información sobre la problemática planteada en la Droguería Nena C.A. de Barquisimeto, y al relacionarla con los objetivos propuestos, se llegó a las siguientes conclusiones:

Con respecto al objetivo Diagnosticar la situación actual que presenta el control interno de inventarios en la Droguería Nena C.A. en Barquisimeto estado Lara, se concluyó que los procesos realizados para el control de inventario no poseen procedimientos sistemáticos que les indique los pasos a seguir, no se evalúan ni monitorean y entre los departamentos no cuentan con una comunicación eficaz ni asertiva. Además, se evidenció que aunque usan el conteo cíclico dos (2) veces al día y el conteo físico llamado Toma Física de Inventarios (TFI) tres (3) veces durante el año de ejercicio fiscal no cuentan con un plan estratégico concreto y detallado en relación al control de inventarios lo cual es perjudicial ya que disminuye la eficiencia en las actividades.

En cuanto al objetivo, determinar las deficiencias y fallas que presenta el control interno de inventarios en la Droguería Nena C.A. en Barquisimeto estado Lara, se observó que al conciliar existen diferencias entre los datos del sistema del departamento de administración de inventarios y la mercancía existente en el almacén, por la presencia bien sea de faltantes o sobrantes justificados por errores al introducir los datos o por la desactualización del sistema SOINDI que colapsa porque existen tres (3) datas sin unificar los cuales son denominadas por los trabajadores (la antigua, la de proveedores y la mal llamada actualizada). Cualquiera sea la causa, acarrea pérdida de tiempo al tener que volver a ejecutar todo el proceso en el sistema, además de ser riesgoso ya que los inventarios representan la base fundamental de cualquier empresa y los errores en ellos pueden llevar a la quiebra.

Al hacer referencia al último objetivo Elaborar un plan estratégico para optimizar el control interno de inventarios en la Droguería Nena C.A. en Barquisimeto estado Lara, se realizó

a través de una propuesta donde se inició por formular los objetivos, estrategias, políticas, procedimientos y normas acordes a las necesidades detectadas al desarrollar el trabajo de grado con el fin de mitigar los errores, corregir a tiempo las fallas y facilitar el trabajo en equipo con una comunicación asertiva, finalmente se plasmó de forma detallada en un cuadro el plan estratégico donde se especifica el departamento responsable y los recursos necesarios para cada operación, a fin de conceder a la empresa una planificación estratégica apropiada así como específica en lo que respecta a los procesos de control interno de inventarios para mejorar las labores de los empleados y a su vez la rentabilidad de la empresa.

## **Recomendaciones**

Mejorar los sistemas de comunicación.

Darle mayor importancia a las actualizaciones del sistema.

Mantener los avances tecnológicos.

Implementar charlas de comunicación asertiva y motivación a todos los empleados.

Dar a conocer a todos los trabajadores, la propuesta del plan estratégico diseñado.

Aplicar inmediatamente el plan estratégico diseñado.

## Referencias

### Libros

- Alvarado, V. y Cruz, J. (2008). *Auditoría Tributaria*. Venezuela: Editorial: J. R. C. A.
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica*. Venezuela: Editorial Espítome, C.A.
- Bateman, T. y Snell, S. (2004). *Administración una ventaja competitiva*. México: Editorial McGrawHill.
- Catacora, F. (2009). *Contabilidad la Base para las Decisiones Gerenciales*. Venezuela: Red contable publicaciones.
- Código de Comercio (1955). *Gaceta de la República de Venezuela*, N° 475 (Extraordinaria), diciembre 21, 1955.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV, 1999). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, N° 36.860 (Extraordinario), diciembre 30, 1999.
- Decreto Constituyente de Reforma Parcial del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley que establece el Impuesto al Valor Agregado (2020). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, N°. 6.507 (Extraordinaria).
- Deliver en colaboración con la Organización Mundial de la Salud (2003). *Directrices para el almacenamiento de los medicamentos esenciales y otros insumos básicos sanitarios*. Arlington: J. S.
- Dulcey, N. (2014) *Administración y Organización*. Colombia: Servicio Nacional de Aprendizaje Sena.
- Escudero, M. (2014). *Logística de Almacenamiento*. España: Ediciones Paraninfo.
- Garrido, S. (2003). *Dirección estratégica*. España: Editorial McGrawHill/Interamericana.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: Editorial McGraw-Hill Education.

- Hernández, S., Callado C. y Baptista P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hurtado, J. (2012). *Metodología de la Investigación: Guía para una Comprensión Holística de la Ciencia*. Venezuela: Editorial Quiron Sypal.
- Instituto Universitario “Jesús Obrero” (IUJO, 2021). *Líneas de Investigación de TEG Contaduría*. Barquisimeto, Venezuela.
- Instituto Universitario “Jesús Obrero” (IUJO, 2021). *Modelo de Estructura de TEG*. Barquisimeto, Venezuela: Amaranta Rodríguez y Betty Peña (Versión 0).
- Instituto Universitario “Jesús Obrero” (IUJO, 2021). *Paso a Paso para Trabajar Word y las Normas APA-UPEL-IUJO*. Barquisimeto, Venezuela. Actualizado: Amaranta Rodríguez y Betty Peña (Versión 0).
- Instituto Universitario “Jesús Obrero” (IUJO, 2009). *Reglamento de TEG*. Barquisimeto, Venezuela. Coordinación de Trabajo Especial de Grado.
- Ley de Ejercicio de la Farmacia (1928). *Gaceta Oficial de la República de Venezuela*, N° 16.551, julio 07, 1928.
- Ley de Medicamentos (2000). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, N° 37.006, agosto 03, 2000.
- Ley Orgánica del Sistema Venezolano para la Calidad (2002). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, N° 37.555.
- Pérez, M., & Bastos, A. (2010). *Introducción a la gestión de stocks*. Madrid: Editorial S.L.
- Tamayo, M. (2012). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Editorial Limusa, S.A.
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL, 2013). *Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales*. Venezuela: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.



## Artículos en publicaciones periódicas

Márquez, G. (2011). *Modelos Contemporáneos de Control Interno. Fundamentos teóricos*. Revista Venezolana Observatorio Laboral. Volumen (4, N° 8), julio-diciembre, 2011: 115-136, Universidad de Carabobo, Venezuela.

## Trabajos de Grado, ascenso y similares

Aizaga, E. e Iza, N. (2018) *Propuesta de Control de Inventario para Aumentar la Rentabilidad en la Empresa Lepulunchexpress S.A.* Tesis presentada como requisito para optar por el título de Contador Público Autorizado. Universidad de Guayaquil. Ecuador.

Arrollo, Y., Mogollon, K., Partidas, J., Torres, A. y Urbina, M. (2020). *Diseño de una Estructura de Control Interno en el Área Contable de la Empresa D" Norjay, C.A.* Tesis presentada como requisito para optar por el título de Licenciados en Contaduría Pública. Universidad Politécnica Territorial Andrés Bello (UPTAEB). Barquisimeto. Venezuela.

León, G. y Aveledo, D. (2018). *Diseño de un Manual de Procedimientos y Análisis de Riesgo Operativo con Mapeo de Calor para el Manejo de Inventario y Ventas para la Empresa Distribuidora Valle Fresco 2000, C.A.* Trabajo de grado para optar por el título de: Licenciado En Administración. Universidad Nueva Esparta. Venezuela.

## Referencias de fuentes electrónicas en línea

COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) (2013) *Control Interno - Marco Integrado*. Resumen Ejecutivo. [Documento en línea]. Disponible: [https://auditoresinternos.es/uploads/media\\_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf](https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf) [Consulta: 2021, septiembre 30].

Cortiñas, J. (2004). *Concepto de Planificación, ¿Qué es y para qué sirve?* [Documento en línea]. Disponible: <https://www.apuntesgestion.com/b/concepto-planificacion/> [Consulta: 2021, octubre 02].

Julian, Z. (2014). *Fundamentos de la Gestión de Inventarios*. Colombia: Centro Editorial Esumer. [Documento en línea]. Disponible: <https://docplayer.es/27441395-Fundamentos-de-la-gestion-de-inventarios.html> [Consulta: 2021, octubre 02].

Molina, D. (2015). *Gestión de Inventarios: una herramienta útil para mejorar la rentabilidad. Su aplicación en Empresas con bienes no tradicionales*. Universidad FASTA. Departamento de Metodología de la Investigación. [Documento en línea].

Disponible:<http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/839/dolores%20molina.pdf?sequence=1> [Consulta: 2021, octubre 02].

Norma Internacional de Auditoría (NIA 6) (1996). *Evaluación de Riesgos y Control Interno*. [Documento en línea]. Disponible: <https://docplayer.es/20765848-Nia-6-evaluacion-de-riesgo-y-control-interno-norma-internacional-de-auditoria-6-nia-6-evaluacion-de-riesgo-y-control-interno-sec.html> [Consulta: 2021, octubre 02].

Norma Internacional de Contabilidad (NIC 2) (2006). *Capítulo Número 2: Inventarios* [Documento en línea]. Disponible: <https://www.mef.gob.pe/contenidos/contapubl/connorco/vigentes/nic/2NIC.pdf> [Consulta: 2021, octubre 02].

Normas APA (2016). *¿Qué es una muestra y cómo se selecciona?*. Venezuela. [Documento en línea] Disponible: <http://normasapa.net/que-es-una-muestra-y-comoselecciona/> [Consulta: 2021, Noviembre 9].

Riquelme, M. (2017). *¿Qué es la planificación?*. [Documento en línea]. Disponible: <https://www.webyempresas.com/que-es-la-planificacion/> [Consulta: 2021, septiembre 28].

## **ANEXOS**

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
 MINISTERIO DEL PODER POPULAR PARA LA EDUCACIÓN UNIVERSITARIA  
 INSTITUTO UNIVERSITARIO JESÚS OBRERO  
 EXTENSIÓN BARQUISIMETO

**INSTRUMENTO**

En breve, solicito de su valiosa colaboración al responder el siguiente cuestionario el cual se ejecutó con el propósito de obtener información sobre: “El control interno de inventarios en los departamentos de administración de inventarios y de almacén en la Droguería Nena C.A. en Barquisimeto estado Lara”. La información que usted suministre será útil para Diseñar un plan estratégico que permita optimizar el control interno de inventarios.

**Instrucciones:** A continuación, se encuentran una serie de preguntas, la usted debe colocar una “X” en la casilla de alternativas SI o NO, que usted considere adecuada como respuesta

Ítems	Interrogante	SI	NO
1	¿Cree usted que en el departamento de administración de inventarios y en el de almacén existen métodos para el control interno de inventarios?		
2	¿Cree usted que en el departamento de administración de inventarios y en el de almacén se hace una evaluación para evitar errores en el control interno de los inventarios?		
3	¿Cree usted que en el departamento de administración de inventarios y en el de almacén se realizan procedimientos de control interno en los inventarios?		
4	¿Cree usted que en el departamento de administración de inventarios y en el de almacén se cuenta con sistemas de información que permiten comunicar oportunamente cualquier decisión relativa al control interno de inventarios?		
5	¿Cree usted que entre los empleados del departamento de administración de inventarios y de almacén existe buena comunicación?		
6	¿Cree usted que en el departamento de administración de inventarios y en el de almacén existe supervisión de los procesos realizados para el control interno de los inventarios?		
7	¿Cree usted que el método de control de inventario utilizado en el departamento de almacén es el conteo físico?		
8	¿Cree usted que el método de control de inventario utilizado en el departamento de almacén es el conteo cíclico?		
9	¿Cree usted que se presentan diferencias entre los datos registrados en el sistema del departamento de administración de inventarios y la mercancía existente en el almacén?		
10	¿Cree usted que existen faltantes justificados al conciliar los inventarios del departamento de administración de inventarios y en el de almacén?		

<b>11</b>	¿Cree usted que existen faltantes no justificados al conciliar los inventarios del departamento de administración de inventarios y en el de almacén?		
<b>12</b>	¿Cree usted que existen sobrantes justificados al conciliar los inventarios del departamento de administración de inventarios y en el de almacén?		
<b>13</b>	¿Cree usted que existen sobrantes no justificados al conciliar los inventarios del departamento de administración de inventarios y en el de almacén?		
<b>14</b>	¿Cree usted que en el departamento de administración de inventarios y en el de almacén existe una planificación estratégica para el control interno de inventarios?		
<b>15</b>	¿Cree usted que en el departamento de administración de inventarios y en el de almacén la planificación estratégica tiene objetivos preestablecidos para el control interno de inventarios?		
<b>16</b>	¿Cree usted que en el departamento de administración de inventarios y en el de almacén cumplen con los objetivos preestablecidos en la planificación estratégica para el control interno de inventarios?		
<b>17</b>	¿Cree usted que en el departamento de administración de inventarios y en el de almacén se encuentran definidas las tácticas para lograr los objetivos preestablecidos en la planificación estratégica del control interno de inventarios?		
<b>18</b>	¿Cree usted que en el departamento de administración de inventarios y en el de almacén se tienen establecidas las políticas que orientan las acciones de la planificación estratégica para el control interno de inventarios?		
<b>19</b>	¿Cree usted que en el departamento de administración de inventarios y en el de almacén se encuentran determinadas las actividades de la planificación estratégica para el control interno de inventarios?		
<b>20</b>	¿Cree usted que se encuentran definidas las reglas para cumplir con los objetivos de la planificación estratégica para el control interno de inventario?		
<b>21</b>	¿Cree usted que se encuentran programados de manera cronológica y detallada los procesos que deben llevarse dentro de la planificación estratégica para el control interno de inventarios en la empresa?		