



UNIVERSIDAD LAICA VICENTE ROCAFUERTE DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN

CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**

TEMA:

**GESTIÓN DE LOS PROCESOS DEL INVENTARIO Y SU INCIDENCIA EN LOS
ESTADOS FINANCIEROS DE LA CLÍNICA DENTAL ZAHNEN S.A.**

TUTOR:

PhD. JOSÉ ERNESTO PAZMIÑO ENRÍQUEZ, MBA

AUTORES:

LADY DENISSE SUAREZ FERNANDEZ

SANDY NATHALY VACA ORRALA

GUAYAQUIL

2022



REPOSITARIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA	
FICHA DE REGISTRO DE TESIS	
TÍTULO Y SUBTÍTULO: Gestión de los Procesos del Inventario y su Incidencia en los Estados Financieros de la Clínica Dental ZAHNEN S.A.	
AUTOR/ES: Suarez Fernandez Lady Denisse Vaca Orrala Sandy Nathaly	REVISORES O TUTORES: PhD. Pazmiño Enríquez José Ernesto, MBA
INSTITUCIÓN: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil	Grado obtenido: Licenciado en Contabilidad y Auditoria
FACULTAD: ADMINISTRACIÓN	CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORIA
FECHA DE PUBLICACIÓN: 2022	N. DE PAGS: 110
ÁREAS TEMÁTICAS: Educación Comercial y Administración	
PALABRAS CLAVE: Contabilidad, Gestión, Inventario, Empresa Privada.	
RESUMEN: El trabajo de investigación trata de la gestión de los procesos del inventario y su incidencia en los estados financieros de la Clínica Dental ZAHNEN S.A. Debido a que la entidad carece de una estructura orgánica en sus procedimientos implementados y se quiere	

evidenciar el impacto que ha tenido en la razonabilidad de sus estados financieros. Siendo que el presente trabajo de investigación fue cuanti-cualitativa o mixta ayudando a visualizar los procedimientos, además de controles subyacentes en los procesos y las variaciones e inconsistencias que se encontraron en el área de inventario. Se trabajó con una población finita, la cual está conformada por la totalidad de los individuos que pertenecen a la Clínica Dental ZAHNEN S.A.; hablando de entre 1-8 trabajadores. Concluyendo que, al llevar una gestión empírica en sus procesos ha provocado que se omitan procedimientos y controles relevantes al momento de ejercer las actividades de: adquisición, recepción y distribución de insumo. De modo que se generan registros inexactos acerca de las entradas y salidas de insumos, lo que incide de manera negativa en la presentación razonable de los rubros de la cuenta inventarios en los estados financieros.

N. DE REGISTRO (en base de datos):	N. DE CLASIFICACIÓN:
---	-----------------------------

DIRECCIÓN URL (tesis en la web):

ADJUNTO PDF:	SI <input checked="" type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
---------------------	---	------------------------------------

CONTACTO CON AUTOR/ES: Suarez Fernandez Lady Denisse Vaca Orrala Sandy Nathaly	Teléfono: 0982304907 0969562377	E-mail: lsuarezf@ulvr.edu.ec svacao@ulvr.edu.ec
---	--	--

CONTACTO EN LA INSTITUCIÓN:	<p>Mgtr. Oscar Machado Alvarez, Decano</p> <p>Teléfono: 259 6500 Ext. 201</p> <p>E-mail: omachadoa@ulvr.edu.ec</p> <p>Mgtr. José Roberto Bastidas Romero, Director de Carrera</p> <p>Teléfono: 2596500 Ext. 271</p> <p>E-mail: jbastidasr@ulvr.edu.ec</p>
------------------------------------	---

CERTIFICADO DE ORIGINALIDAD ACADÉMICA

Turnitin Informe de Originalidad					
Procesado el: 11-jul.-2022 13:13 -05 Identificador: 1869283584 Número de palabras: 24404 Entregado: 1	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="padding: 5px;">Índice de similitud</td> <td style="padding: 5px;">Similitud según fuente</td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px; font-size: 24pt; font-weight: bold;">9%</td> <td style="padding: 5px;"> Internet Sources: 7% Publicaciones: 2% Trabajos del estudiante: 4% </td> </tr> </table>	Índice de similitud	Similitud según fuente	9%	Internet Sources: 7% Publicaciones: 2% Trabajos del estudiante: 4%
Índice de similitud	Similitud según fuente				
9%	Internet Sources: 7% Publicaciones: 2% Trabajos del estudiante: 4%				
GESTIÓN DE LOS PROCESOS DEL INVENTARIO Y SU INCIDENCIA EN LOS ESTADOS FINANCIEROS DE LA CLÍNICA DENTAL ZAHNEN S.A. Por Sandy Nathaly /lady Denisse Vaca Orrala /suarez Fernández					
< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 10-ago.-2020)					
Submitted to CACACE Informática on 2020-08-10					
< 1% match (Internet desde 07-feb.-2022) https://www.fliphtml5.com/cjpy/trcj/basic/					
< 1% match (Internet desde 09-ene.-2014) http://aseoaxaca.gob.mx/pdf/transparencia/transparencia3c.pdf					
< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 09-jul.-2015) Submitted to 95158 on 2015-07-09					
< 1% match (Internet desde 09-dic.-2021) https://ebin.pub/salud-ocupacional.html					
< 1% match (Internet desde 20-mar.-2022) https://news.jevtonline.org/14-ejemplos-de-poblaci%C3%B3n-y-muestra.html					
< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 21-abr.-2021) Submitted to Escuela Nacional de la Judicatura de Republica Dominicana on 2021-04-21					
< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 11-oct.-2016) Submitted to Unidad Educativa Santana on 2016-10-11					
< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 02-ago.-2016) Submitted to Universidad de San Martin de Porres on 2016-08-02					
< 1% match (Internet desde 13-dic.-2020) https://contabilidadcontaduria.wordpress.com/2014/03/18/componentes-generales-de-la-asignatura-contabilidad-i/					
< 1% match (trabajos de los estudiantes desde 15-jul.-2021) Submitted to Southern New Hampshire University - Continuing Education on 2021-07-15					
< 1% match (Internet desde 19-abr.-2021) https://eu.vlex.com/vid/internacional-contabilidad-nic-23049298					
< 1% match () http://www.incora.galeon.com/productos459398.html					
< 1% match (Internet desde 15-may.-2012) http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/2302/1/T0914-MDE-Escobar-El%20derecho%20de%20impugnacion.pdf					
< 1% match (Internet desde 23-oct.-2020) http://luz-administracionempresarial.blogspot.com/2009/05/importancia-de-los-inventarios-reduce.html					
< 1% match (Internet desde 26-jun.-2022) https://spainhouse.com.mx/_tmb/docs/que-es-un-sistema-f%C3%A1sico-y-caracter%C3%A1sticas-82edfe					
< 1% match (Internet desde 22-may.-2021) https://rdu.unc.edu.ar/bitstream/handle/11086/17323/Meyer%20P%C3%A9rez%20F.%20G.%20%282020%29.%20Cuadro%20de%20isAllowed=y&sequence=1					
< 1% match (Internet desde 30-may.-2022) https://liberi.ucu.edu.uy/xmlui/bitstream/handle/10895/1642/72478.pdf?isAllowed=y&sequence=1					
< 1% match (Internet desde 01-ene.-2022) http://repositorio.pascualbravo.edu.co:8080/jspui/bitstream/pascualbravo/550/1/Rep_IUPB_Ing_Ind_An%c3%a1lisis.pdf					
< 1% match (Internet desde 29-ene.-2022) https://www.coursehero.com/file/107816883/T3516ipdf/					



PhD. José Ernesto Pazmiño Enríquez, MBA.

C.C. 0911930857

jpazmiño@ulvr.edu.ec

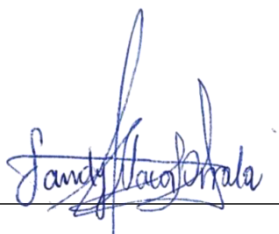
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y CESIÓN DE DERECHOS PATRIMONIALES

Los estudiantes egresados **LADY DENISSE SUAREZ FERNANDEZ** y **SANDY NATHALY VACA ORRALA**, declaramos bajo juramento, que la autoría del presente proyecto de investigación **Gestión de los procesos del inventario y su incidencia en los estados financieros de la Clínica Dental ZAHNEN S.A.**, corresponde totalmente a los suscritos y nos responsabilizamos con los criterios y opiniones científicas que en el mismo se declaran, como producto de la investigación realizada.

De la misma forma, cedemos los derechos patrimoniales y de titularidad a la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil, según lo establece la normativa vigente.

Autores

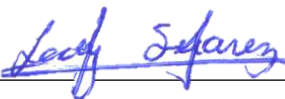
Firma: _____



SANDY NATHALY VACA ORRALA

C.I. 0925010423

Firma: _____



LADY DENISSE SUAREZ FERNANDEZ

C.I. 0959171257

CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación **Gestión de los procesos del inventario y su incidencia en los estados financieros de la Clínica Dental ZAHNEN S.A.**, designado por el Consejo Directivo de la Facultad de **Administración** de la Universidad Laica VICENTE ROCAFUERTE de Guayaquil.

CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado en todas sus partes el Proyecto de Investigación titulado: **Gestión de los procesos del inventario y su incidencia en los estados financieros de la Clínica Dental ZAHNEN S.A.**, presentado por los estudiantes **LADY DENISSE SUAREZ FERNANDEZ** y **SANDY NATHALY VACA ORRALA** como requisito previo, para optar al Título de **LICENCIADO EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA**, encontrándose apto para su sustentación.

Firma: _____



PhD. JOSÉ ERNESTO PAZMIÑO ENRÍQUEZ, MBA

C.I. 0911930857

AGRADECIMIENTO

Agradezco inmensamente a mis padres, hermanos, amigos y familia en general por siempre apoyarme e inspirarme a culminar esta gran etapa de mi vida. No fue un camino sencillo pero cada paso estuvo lleno de gratificación por cada meta cumplida, que me acercaba más a mi objetivo final y sueño, lograr convertirme en una profesional y enorgullecer a mi familia.

Además, quiero expresar mi gratitud a todos los profesores de la Universidad Laica Vicente Rocafuerte que nos estuvieron acompañando y guiando a lo largo de este proceso; por el conocimiento, sabiduría y paciencia brindados en estos cuatro años y medio de estudio, cada uno de ellos dejando una enseñanza que nos llevaremos para siempre en nuestro camino profesional.

Por último, pero no menos importante a mi compañera Lady Suarez de por el esfuerzo y dedicación puestos en este trabajo que culmina una gran etapa de nuestras vidas. Gracias a todos los que participaron y me acompañaron en este sueño.

Sandy Nathaly Vaca Orrala

Han sido 4 años de trabajo, dedicación, esfuerzo, y adversidades, pero sobre todo de agradecimiento, comenzando desde el padre celestial por saber iluminar el camino correcto y presentarme oportunidades que me sumaron en mi vida. A mi padre, Marco Suarez por ser parte de mi equipo en esta travesía, él se encargaba de hacer lo posible por que cumpla este objetivo personal que en realidad es un logro de ambos, a pesar de muchas cosas le agradezco por el apoyo y la confianza que deposito en mí. A Jennifer Suarez, Dayana Moran, Eva Suarez, Marcia Suarez y Rosa Suarez por ser ese apoyo emocional que me supieron brindar sin ningún interés a cambio. A Kimberling Suarez, por ser una guía desde el inicio, dado que sus consejos han sido fundamentales en mi crecimiento profesional.

A la Universidad Laica Vicente Rocafuerte junto con todos los docentes que a lo largo de estos años aportaron algo en mi vida. A mis amigos, los valiosos recuerdos que me llevo y momentos inolvidables que he pasado junto a ustedes no los cambio por nada. A Sandy Vaca, ella fue la primera persona con la que hable el primer día de clases y ahora es mi dupla en este trabajo de investigación, por su dedicación, paciencia que me ha tenido.

Y al resto de mi familia gracias por emocionarse de mis logros, soy la tercera nieta de la familia en conseguir un título universitario, quedo infinitamente agradecida por sus buenos deseos.

Lady Denisse Suarez Fernandez

DEDICATORIA

Mi tesis se la dedico con mucho cariño a mis hermanos Danny Vaca Orrala y Neil Vaca Orrala, a mis padres Alexandra Orrala y Ramiro Vaca por todo el esfuerzo que han hecho para que yo pueda culminar mis estudios y por la confianza depositada en mi para que yo cumpla mis sueños y metas. Se me que seguirán apoyando en el camino que tome y dándome toda su fuerza y cariño.

También, a todos aquellos que estuvieron conmigo en los buenos y malos momentos dándome ánimos y con quienes luche en el mismo camino a recorrer para convertirnos en buenos profesionales.

Sandy Nathaly Vaca Orrala

Este trabajo se lo dedico a:

Las segundas oportunidades, no sabía cuán importante era recibir una segunda oportunidad hasta que llego a mí. Vine de un fracaso muy grande que aun con el pasar de estos años duele recordar, con esta segunda oportunidad supe esmerarme el doble, supe que era volver a sentirme inteligente y sobre todo supe que las cosas pasan por algo.

A mí Lady Suarez, se veía un camino muy largo casi imposible de alcanzar, pero ahora si es muy real y está sucediendo. Al mundo venimos solos y solos nos vamos, esta experiencia me dejo que a pesar de a ver caído en un abismo mental, haber fallado, decepcionado, miradas de reproche, malos comentarios o situaciones en donde la moral disminuía, nunca te diste por vencida. Demostraste lo que eres capaz y que siempre el trabajo duro da sus recompensas, lo lograste.

“...y el tiempo se va en instantes, lo que haga mal se puede corregir”- LFDF.

Lady Denisse Suarez Fernandez

Índice General

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	3
1. Diseño de la investigación.....	3
1.1. Tema	3
1.2. Planteamiento del problema.....	3
1.3. Formulación del problema.....	8
1.4. Objetivo general.....	8
1.5. Objetivos específicos	8
1.6. Idea a defender.....	9
1.7. Línea de Investigación Institucional/Facultad.	9
CAPITULO II.....	10
2. Marco Teórico.....	10
2.1. Marco Teórico.....	10
2.1.1. Inventario.....	10
2.1.2. Gestión de Inventarios	12
2.1.3. Modelos de Gestión de Inventario.....	14
2.1.4. Sistemas de Control de Constatación de Bienes Disponibles para la Venta ..	16
2.1.5. Procedimientos Concernientes a la Gestión de los Inventarios.....	17
2.1.5.1. Inventarios Físicos.....	17
2.1.5.2. Proceso de Investigación y Cotización.....	19
2.1.5.3. Reservar Inventario y Determinar Fecha de Entrega	20
2.1.5.4. Recibir, Ingresar y Validar el Pedido	21
2.1.5.5. Recepción y Verificación del Producto por Parte de la Empresa	22
2.1.6. Dificultades que se Presentan en el Inventario.....	22

2.1.7.	Rotación de Inventario.....	24
2.1.7.1.	Importancia de la Rotación de los Inventarios	24
2.1.8.	Actividades de Control	26
2.2.	Marco legal	28
2.2.1.	Empresas de Servicios de Atención Integral de Salud Pre-pagada	28
2.2.2.	Estados Financieros	29
2.2.3.	Inventarios	31
2.2.4.	Costos de los Inventarios.....	31
2.2.4.1.	Costos de Adquisición.....	32
2.2.4.2.	Otros Costos	32
2.2.5.	Reconocimiento del Gasto.....	33
2.2.6.	Técnicas de medición de costos.....	34
2.2.7.	Controles de Inventario en una Organización	35
CAPITULO III		37
3.	Metodología de la investigación	37
3.1.	Enfoque de la investigación.....	37
3.2.	Alcance de la investigación	37
3.3.	Técnicas e instrumentos para obtener los datos.....	38
3.3.1.	Cuestionario de control.....	38
3.3.2.	Observación	39
3.3.3.	Método grafico	39
3.3.4.	Indicadores Financieros	40
3.3.4.1.	Ratio de Liquidez	41
3.3.4.2.	Ratio de Rentabilidad.....	41
3.3.4.3.	Ratios de Actividad o de Gestión.....	42

3.4. Población y Muestra	43
3.5. Presentación y Análisis de Resultados.....	44
3.5.1. Resultados de la aplicación de los cuestionarios a colaboradores.....	44
3.5.1.1. Resultados del cuestionario de control aplicado al encargado de la adquisición de suministros	45
3.5.1.2. Resultados del cuestionario de control aplicado a la encargada de la recepción de suministros	47
3.5.1.3. Resultados del cuestionario de control aplicado a los involucrados en la distribución de suministros.....	49
3.5.2. Resultados de la aplicación de las fichas de observación.....	51
3.5.3. Resultados sobre el flujograma de la gestión del inventario actual.....	55
3.5.4. Análisis de los indicadores financieros propuestos	56
3.5.5. Resumen de Resultados del Proceso de Investigación	60
3.6. Propuesta.....	62
3.6.1. Título	62
3.6.2. Objetivo general	62
3.6.3. Objetivos específicos.....	62
3.6.4. Flujograma de procedimientos para la gestión de los procesos de adquisición, recepción y distribución de inventarios de la Clínica Dental ZAHNEN S.A.	62
CONCLUSIONES.....	68
RECOMENDACIONES	70
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	72
ANEXOS	77

Índice de Tablas

Tabla 1 Índice de crecimiento de las industrias más representativas	6
Tabla 2 Línea de Investigación Institucional/Facultad	9
Tabla 3 Extracto del inventario de la Clínica Dental ZAHNEN S.A.	11
Tabla 4 Técnicas e Instrumentos	38
Tabla 5 Determinación de la población	43
Tabla 6 Total de preguntas efectuadas.....	44
Tabla 7 Medición de los niveles de confianza.....	44
Tabla 8 Resumen del cuestionario aplicado al encargado de la adquisición de suministros	45
Tabla 9 Resultados del cuestionario de control aplicado al Gerente	46
Tabla 10 Resumen del cuestionario aplicado a la encargada de la recepción de suministros	47
Tabla 11 Resultados del cuestionario de control aplicado a la Recepcionista	48
Tabla 12 Resumen del cuestionario aplicado a los involucrados en la distribución de suministros.....	49
Tabla 13 Resultados del cuestionario de control aplicado al contador y los odontólogos ..	50
Tabla 14 Resumen de la ficha de observación aplicada a la gestión del inventario	51
Tabla 15 Flujograma de la gestión del inventario actual.....	55
Tabla 16 Estado de Situación Financiera.....	56
Tabla 17 Estado de Resultados Integrales	57
Tabla 18 Medición del ratio de liquidez	57
Tabla 19 Ratio de Liquidez	57
Tabla 20 Medición del margen de utilidad bruta.....	58
Tabla 21 Ratio de Rentabilidad	58
Tabla 22 Medición de los Ratios de Actividad.....	58
Tabla 23 Ratios de Actividad o de Gestión	59
Tabla 24 Flujograma de procedimientos para la gestión de los procesos de inventario.....	63
Tabla 25 Simbología utilizada para esquematizar la propuesta.....	64
Tabla 26 Procedimientos de operación para la adquisición de insumos	65
Tabla 27 Procedimientos de operación para la recepción de insumos	66

Tabla 28 Procedimientos de operación para la distribución de insumos..... 67

Índice de Figuras

Figura 1 Establecimientos de Salud (principales provincias), periodo 2018	3
Figura 2 Establecimientos de Salud a Nivel Nacional, Período: 2000 -2018	4
Figura 3 Modelo Determinístico	15
Figura 4 Modelo Probabilístico	15
Figura 5 Resultados del cuestionario de control aplicado al Gerente	46
Figura 6 Resultados del cuestionario de control aplicado a la Recepcionista.....	48
Figura 7 Resultados del cuestionario de control aplicado al contador y los odontólogos...	50
Figura 8 Nivel de confianza en el proceso de gestión de inventario	60

Índice de Anexos

Anexo 1 Cuestionario de control aplicado al encargado de la adquisición de suministros..	77
Anexo 2 Cuestionario de control aplicado a la encargada de la recepción de suministros ..	79
Anexo 3 Cuestionario de control aplicado a los involucrados en la distribución de suministros (Contador).....	81
Anexo 4 Cuestionario de control aplicado a los involucrados en la distribución de suministros (Odontólogo en Jefe)	83
Anexo 5 Cuestionario de control aplicado a los involucrados en la distribución de suministros (Odontólogo 1)	85
Anexo 6 Cuestionario de control aplicado a los involucrados en la distribución de suministros (Odontólogo 2)	87
Anexo 7 Cuestionario de control aplicado a los involucrados en la distribución de suministros (Odontólogo 3)	89
Anexo 8 Cuestionario de control aplicado a los involucrados en la distribución de suministros (Odontólogo 4)	91
Anexo 9 Ficha de observación aplicada al proceso de adquisición	93
Anexo 10 Ficha de observación aplicada al proceso de recepción	94
Anexo 11 Ficha de observación aplicada al proceso de distribución.....	95

INTRODUCCIÓN

Indiscutiblemente es de conocimiento general que todas las empresas especialmente las de actividad comercial y de servicios que poseen también bienes para la venta, cuentan con un inventario; de ahí que, el inventario es considerado como una de las cuentas de activo más importante que posee una entidad, por tal motivo las empresas implementan procedimientos, controles y seguimientos en la parte administrativa que es encargada de su manejo y contabilización.

Por otra parte, como se administren y gestionen estos procedimientos y/o controles es distinto para cada empresa, no todas cuentan con el mismo tratamiento para su inventario, he incluso algunos obvian la importancia de este, de manera que dan prioridad a otras áreas. Esto frecuentemente sucede en entidades pequeñas que a diferencia de entidades más grandes que cuentan con departamentos, segregación de funciones y contantes revisiones, etapas que son de extrema importancia para la gestión óptima de los procesos del inventario.

Por consiguiente, explorar el alcance que tienen las actividades desarrolladas en la gestión del inventario permitirá determinar la importancia que tienen estos procedimientos al momento de la adquisición, recepción y distribución de suministros. Esto mediante la ejecución de un análisis a los procesos y controles existentes, lo cual posibilita el diagnóstico de la actual situación del área inventario en el centro odontológico, con el propósito de conseguir el cumplimiento de los procesos sustanciales que componen la gestión y sus respectivos controles, tanto para optimizar sus procedimientos como obtener un beneficio económico.

Bajo este contexto, el presente trabajo de investigación se encuentra estructurado en tres capítulos, cuyo contenido se especifica a continuación.

En el primer capítulo se enfoca en la problemática, que es la inexistencia de una estructura orgánica en el proceso del inventario, debido que al existir una ausencia de controles correspondientes a la jerarquización, procedimientos y tratamiento de los suministros ha ocasionado problemas y riesgos, dificultando la optimalización de los recursos.

En el segundo capítulo se estableció las bases teóricas, enfocadas en bibliografías de diversos autores y libros en cuanto a la gestión de los inventarios y a los procedimientos que son necesarios en el manejo y tratamiento de los suministros. Asimismo, se ha planteado las definiciones necesarias en cada uno de los términos conceptuales que aportan en el conocimiento de nuestra investigación.

El capítulo tres se enfoca en la metodología empleada en el presente trabajo de investigación, para obtener los resultados que se detallaran al final de dicho capítulo. Siendo que se llevaron a cabo técnicas para comprender cuál ha sido la gestión empleada hasta la fecha y los efectos que ha causado en los estados financieros, a fin de poder expresar las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

CAPÍTULO I

1. Diseño de la investigación

1.1. Tema

Gestión de los procesos del inventario y su incidencia en los estados financieros de la Clínica Dental ZAHNEN S.A.

1.2. Planteamiento del problema

La ciudad de Guayaquil es una de las más grandes que hay en el Ecuador, por lo tanto, se convierte en una de las más importantes debido a sus altos índices de población, siendo esta considerada por las personas como una de las mejores ciudades para poder emprender y darles reconocimiento y alcance a sus negocios, y el sector salud no es la excepción.

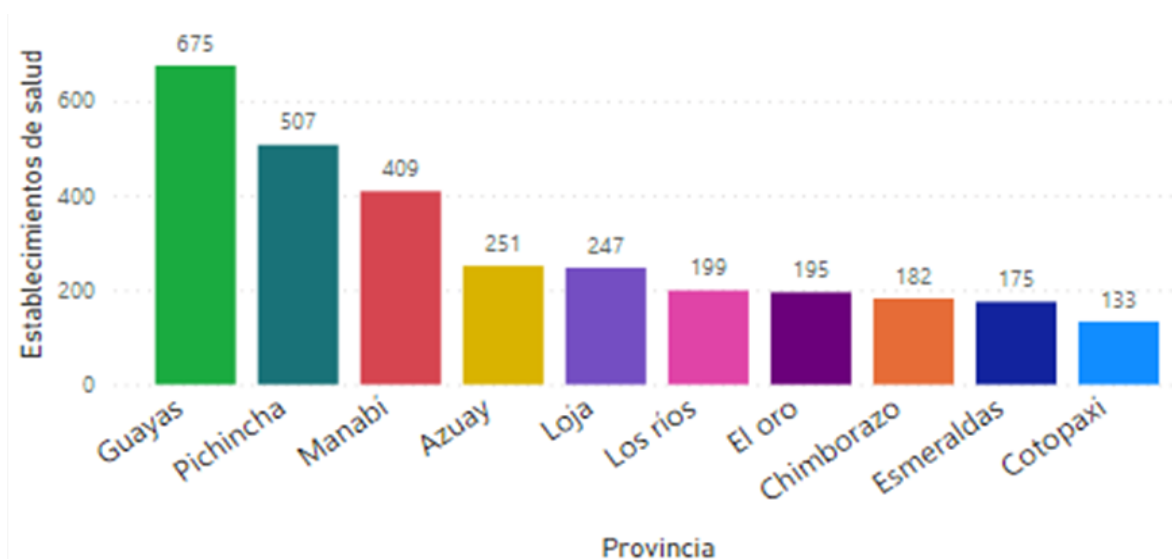


Figura 1 Establecimientos de Salud (principales provincias), periodo 2018

Fuente: Datos obtenidos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). (2018)

Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. (2022)

La *Figura 1*, muestra explícitamente que la provincia más destacable con relación a sus centros médicos es Guayas, representado un 22,70% del total de establecimientos médicos en el país. Se puede inferir que esto se debe a la gran extensión de la provincia y a sus altos índices de población, lo que genera la necesidad de varios puntos de atención en cuanto al sector público. Por otro lado, el sector privado está constituido por los profesionales de la salud que deciden emprender sus propios centros de salud y proveer servicios de calidad para cumplir con la demanda de las personas.

Sin embargo, en los últimos años en el Ecuador no se ha manifestado un desarrollo notable en el sector de los centros odontológicos o instituciones de salud, las cuales están regidas en base a las distintas leyes, reglamentos y normativas vigentes impuestas por los órganos pertinentes, tales como el ministerio de salud, los respectivos municipios y los órganos del gobierno para asegurar la legalidad y formalidad de dichos centros.

A pesar de ello, al momento de analizar la efectividad de las estrategias, controles, procedimientos y políticas contables aplicados para la gestión de la adquisición, recepción y distribución interna de los insumos, es decir el control interno de su inventario, suele quedar relegado a un segundo plano; esto debido a que se prioriza la obtención de beneficios sobre el mitigar o reducir las pérdidas o desperdicios generados en el inventario durante el desarrollo normal del negocio. Esto resulta en la caída en picada en las estadísticas en cuanto a centros de salud se refiere.



Figura 2 Establecimientos de Salud a Nivel Nacional, Período: 2000 -2018

Fuente: Datos obtenidos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). (2018)

Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. (2022)

En la *Figura 2*, se puede observar el desarrollo de los establecimientos de salud desde el 2000 hasta 2018, y es evidente que hasta el 2013 va en constante aumento teniendo su pico más alto, sin embargo, de ahí en adelante ha ido en declive. Esto puede deberse a los cambios en el mercado tanto de las necesidades como en el ámbito tecnológico, generando mayor complejidad en las operaciones de los centros de salud, mostrando una problemática al momento de mantenerse en el mercado. Por lo que es imprescindible contar con estrategias,

controles, procedimiento y políticas eficientes para enfrentar las diferentes circunstancias que se podrían presentar. Lucio, López, Leines & Terán (2019) afirman que:

El financiamiento de la salud, circunscrito mayormente a servicios de salud, es un tema que empieza a visualizarse como un problema para Ecuador, a medida que incrementa la población, el porcentaje de población adulta-mayor empieza a crecer a tasas más elevadas que la de niños y jóvenes, y las tecnologías sanitarias —como medicamentos o dispositivos médicos— se comercializan a precios exorbitantes, elementos todos que implican un fuerte impacto financiero para cualquier presupuesto existente. (p.84)

Los hechos mencionados anteriormente plantean un problema subyacente sobre todo el sector de las instituciones de salud, provocando que los beneficios obtenidos del negocio no sean los más rentables para su crecimiento y desarrollo sostenido. En adición, tenemos la situación actual de la crisis sanitaria por el COVID 19, la cual fue un fuerte golpe para todos los sectores productivos del país ocasionando el cierre o reestructuración de muchos establecimientos ya constituidos en la ciudad.

El sector de la salud bucal se vio fuertemente afectado puesto que dicha actividad supone un tratamiento invasivo provocado por la cercanía que debe tener el odontólogo (dentista) con el cliente (paciente).

Por otra parte, en pleno 2022 el Banco Central del Ecuador (BCE) mostro los resultados de las cuentas nacionales trimestrales correspondientes al segundo trimestre del año 2021; determinó que la economía creció en un 8,4% con relación al mismo periodo del año 2020, esta cantidad representa una recuperación en las actividades económicas productivas en el país. Cabe mencionar que el segundo trimestre del año 2020 fue el periodo más complicado para la economía del Ecuador, esto ocasionado por la pandemia.

Pese a todo, las industrias que en términos trimestrales reportaron un mayor crecimiento fueron:

Tabla 1 *Índice de crecimiento de las industrias más representativas*

Industria	Crecimiento
Pesca	15,8% por el incremento de la producción y las exportaciones.
Acuicultura y pesca de camarón	6,0% asociado directamente con la evolución del volumen de producción y exportaciones.
Enseñanza y servicios sociales de salud	7,2% principalmente por gastos relacionados al Plan de Vacunación.

Fuente: Datos obtenidos del Banco Central del Ecuador (BCE). (2022)

Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. (2022)

Se evidencia el crecimiento porcentual del sector salud entre las tres industrias más representativas, sin embargo, esto es debido a todo el proceso de vacunación que resulto una instancia prioritaria causada por la crisis sanitaria.

Ciertamente, la actual situación de pandemia por el COVID 19 ocasiono que muchos de estos centros odontológicos hayan atravesado dificultades económicas, en consecuencia, se han visto en la obligación de enfocarse en la generación de ingresos mediante la mejora de sus servicios y la atención al cliente. Esto tomando como punto principal la gestión administrativa, la cual está orientada al análisis de los procesos directivos y operativos de la empresa, además, al control de los recursos tanto económicos como humanos mediante herramientas inherentes a la administración; a fin de aumentar su productividad, lograr sus objetivos propuestos y maximizar el uso de sus recursos.

No obstante, producto de esto se descuida demasiado una parte muy importante del giro normal del negocio como lo es la gestión interna de los inventarios, el cual pone especial atención a la regulación del flujo de stock (existencias), mediante una estructura orgánica de gestión aplicada a los procesos actualmente implementados.

Dicha gestión contribuirá en la efectiva aplicación de la logística en los inventarios para facilitar la administración de entradas y salidas de suministros al almacén, los procesos de clasificación y resguardo de los suministros; con la finalidad de asegurar que siempre exista disponibilidad de cada producto necesario para la clínica dental y se exprese con razonabilidad en los estados financieros.

La odontología hace una aparición por primera vez dentro de la estructura del Ministerio de Salud Pública, como División Nacional de Salud Bucal desde el año 1967. Además, se elaboró un el Plan de Desarrollo Integral de la Odontología, donde se explica promoción de los servicios y la producción de conocimiento a través de actividades de investigación en las distintas áreas concernientes a la atención, calidad, administración de los recursos e insumos durante el servicio odontológico; las actividades comprenden la planificación, capacitación, monitoreo y evaluación en dichas áreas en relación con los procesos que realizan.

En este contexto, muchos de los estudios mostraron una redefinición dentro de la problemática odontológica en nuestro país, relacionada con los procesos que en los mismos se llevan a cabo; apuntaron a la creación de textos como “Normas y Procedimientos de Atención en Salud Bucal para el Primer Nivel de Atención”, en el cual se tratan los niveles de atención, recursos humanos, recursos físicos, medidas básicas de bioseguridad, calidad y acreditación, ética profesional y entre otros aspectos claves para la comprensión de esta normativa elaborada por las autoridades del Ministerio de Salud Pública (MSP). La normativa del Ministerio de Salud Pública (MSP) (2009), trae a colación que:

Es responsabilidad de los odontólogos y administradores, todas las acciones gerenciales tendientes a crear condiciones necesarias para planificar, programar, implementar, supervisar y evaluar los programas de salud bucal, a fin de lograr eficiencia, eficacia y calidad en las atenciones que recibe la población. (p.13)

Con el conocimiento de estos antecedentes, como parte de un análisis preliminar mediante la observación, se pudo determinar que clínica dental posee una deficiente gestión en el proceso de inventarios puesto que carece de una estructura orgánica en el proceso de inventarios, la cual este acorde a la naturaleza del negocio. Siendo parte importante para la generación de procesos claves para la gestión óptima de insumos, como son la entrada y salida de estos; y la segregación de las responsabilidades dentro de dichos procesos.

Dichas instancias tienen el propósito de facilitar el seguimiento y control por parte de la gerencia, además de la operativización de las actividades que se realizan a fin de tener un proceso general más eficaz en la adquisición, recepción y distribución de los insumos y

reducir o mitigar los riesgos presentes en los inventarios a fin de presentar estados financieros más completos y razonables.

Adicionalmente, la clínica dental desconoce acerca de los procesos y controles claves que intervienen en el funcionamiento óptimo de un inventario, como lo es la práctica de los niveles mínimos de inventario, la cual facilita el proceso de reabastecimiento.

Este proceso tiene el control tiene el propósito de mitigar un sobre stock de los medicamentos y materiales relacionados a la ortodoncia, inclusive el desperdicio de dichos insumos debido a los tiempos de caducidad con los que estos cuentan. Por el contrario, si nos quedamos con insumos suficientes afectaría directamente a los ingresos puesto que el servicio no podría ser completado por la no disponibilidad de los mismo, aparte de la mala reputación que podría acarrear el centro odontológico.

1.3. Formulación del problema

¿Cómo afecta la gestión de los procesos de inventario en los estados financieros de la clínica dental ZAHNEN S.A.?

1.4. Objetivo general

Analizar la gestión de los procesos de inventario implementados en la clínica dental ZAHNEN S.A. y su incidencia en los estados financieros.

1.5. Objetivos específicos

- Fundamentar normativamente el cumplimiento de los procesos sustanciales que componen la gestión del inventario y sus respectivos controles.
- Establecer la existencia de una estructura orgánica en el proceso de inventarios que norme las actividades de adquisición, recepción y distribución de los suministros en la clínica dental ZANHEN S.A.
- Identificar los riesgos de control, que influyen en la gestión de inventarios, tanto en procesos y subprocesos del área.
- Realizar una propuesta que contribuya al mejoramiento de la gestión del proceso de inventario, que regule las actividades de adquisición, recepción y distribución de los suministros en la clínica dental ZANHEN S.A.

1.6. Idea a defender

La carente gestión de procesos de inventario genera altos riesgos en actividades como adquisición, recepción, distribución y custodia de insumos, repercutiendo en la presentación razonable de los estados financieros en la Clínica Dental ZAHNEN S.A.

1.7. Línea de Investigación Institucional/Facultad.

Tabla 2 *Línea de Investigación Institucional/Facultad*

Dominio 1.	Línea institucional	Líneas de facultad
Emprendimientos sustentables y sostenibles con atención a sectores tradicionalmente excluidos de la economía social y solidaria.	Desarrollo estratégico empresarial y emprendimientos sustentables.	Contabilidad Auditoria.

Fuente: Universidad Laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil (ULVR).

Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. (2022)

CAPITULO II

2. Marco Teórico

2.1. Marco Teórico

2.1.1. Inventario

El inventario es un proceso que va reflejado en un documento, el cual se considera el más simple de la contabilidad, en este se detalla de manera ordenada una lista de los materiales, suministros e insumos que la empresa almacena. Arroba, Angulo, & Naula (2018) sugieren que:

El inventario es una herramienta para registrar la disponibilidad de los bienes almacenados a la comercialización o producción sea la actividad que desempeña las empresas o entidades privadas o públicas; si se trata de comprar, alquilar, vender, usar o transformar; debe registrar contablemente dentro del Balance como activo circulante.

La gestión de los procesos del inventario es el eje principal de la investigación, por consiguiente, resulta esencial definir apropiadamente dicho termino. Estos son “Los activos poseídos para ser vendidos en el curso normal de explotación en proceso de producción de cara a esa venta o en forma de materiales o suministros para ser consumidos en el proceso de producción y los necesarios para llevar a cabo la venta.” (Escandón, Guerrero, Campos, Espinoza, & Espinoza, 2021, p.2-3)

En adición, Guerrero (2017) agrega que:

Es un conjunto de recursos que se mantienen ociosos hasta el instante mismo en que se necesiten. Por lo tanto, dichos recursos que no ofrecen ningún beneficio a la firma o empresa hasta antes de ser utilizados, lo único que generan son inversiones en algo que no está rindiendo ninguna contribución. De hecho, estos inventarios son necesarios para que las empresas funcionen y den buena respuesta a sus clientes, pero con la atenuante de que los inventarios deben ser bien administrados por parte de los directivos de las empresas, a fin de minimizar los costos que estos ocasionan.

En base a las afirmaciones anteriores, determinamos que el inventario hace referencia a todo lo adquirido por una empresa para su uso en sus actividades económicas, siendo la

cantidad de bienes que tiene en ese momento en el stock; este es controlado por medio de listas o nóminas, Kardex y valor monetario teniendo como fin ser utilizado para venta o consumo propio de los mismo, dependiendo de su actividad. En el caso de la prestación de servicios de cualquier índole se consumen en el desarrollo normal de sus actividades al momento de proveer el servicio, por lo tanto, es necesario tener una variedad de suministros para la atención dentro de sus inventarios.

Tabla 3 Extracto del inventario de la Clínica Dental ZAHNEN S.A.

Materiales Odontológicos	Presentación	Cantidad de dosis
Materiales para operación		
Ionómero	Líquido	57
Ionómero	Polvo	57
Anestesia	Líquida	70
Microbrush	Dispensador	100
Resina	Pasta	31
Ácido fosfórico	Gel	35
Materiales de impresión		
Silicona pesada	Sólido	87
Silicona activadora	Pasta	165
Silicona liviana	Pasta	89
Alginato	Polvo	41
Materiales para Ortodoncia		
Juego de brackets metálicos	Unidades	60
Juegos de brackets estéticos	Unidades	40
Cubetas de ortodoncia	Unidades	90
Ligadura de separación	Unidades	180
Elásticos intraorales	Unidades	200

Fuente: Datos obtenidos de la Clínica Dental ZAHNEN S.A. (2021)

Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. (2022)

Estas listas o nominas que se llevan también se denomina sistemas de inventario; pueden ser registrados en un sistema virtual que la empresa posea o en Excel puesto que el ultimo mencionado es un servicio utilitario gratuito, de igual manera, se pueden registrar de manera escrita en nóminas, el eje central de esta actividad es llevar un registro. Así como lo menciona Guerrero, como se citó en Asencio, González, & Lozano (2017) “Un sistema de inventario es una estructura que sirve para controlar el nivel de existencia y para determinar cuánto hay que pedir de cada elemento y cuándo hay que hacerlo.”

2.1.2. Gestión de Inventarios

El proceso principal para analizar los procedimientos llevados actualmente es la administración o gestión de los inventarios implementada por la empresa, pero que abarca este proceso, para poder determinar la eficiencia o no del método empleado por la empresa. Según Escandón, Guerrero, Campos, Espinoza, & Espinoza (2021) exponen que:

La diligencia de instrucciones y métodos que tienen por centro instaurar, poner en efecto y mantener las cantidades más favorables de materias primas, producción en proceso, artículos terminados y otros inventarios, mermando los costos a que den lugar, para aportar y lograr los fines de la organización. (p.2-3)

La gerencia de una empresa debe tener claro que el control adecuado de los inventarios generará beneficios para la organización, incluyendo el logro de metas y objetivos de rentabilidad que se plantee. Si se descuida el correcto manejo y registro de las entradas y salidas de los inventarios, las consecuencias suelen ser muy negativas para la gestión. (p.2-3)

En resumen, la gestión de inventarios es una metodología esencial para el gobierno de la entidad ya que se encarga de analizar y evaluar los procedimientos instaurados en las actividades del inventario, manteniéndolo a sus niveles óptimos lo que generara beneficios en su administración optimizando los recursos. Esta actividad hace referencia a un modelo de gestión de los suministros o insumos que la empresa adquiere con el fin de utilizarlos en su actividad económica, tratando de organizarlos, revisarlos, clasificarlos entre otras actividades propias de la administración.

Asimismo, esta metodología cuenta con características intrínsecas que nos ayudaran a llevar el inventario de la forma correcta, Meana (2017) sugiere las siguientes variables importantes:

- Disponer de documentación y de una base de gestión de datos. (p.7)
- Conocer los productos que almacenamos. (p.7)
- No cometer errores en el conteo de la mercancía. (p.7)
- Tener las referencias correctas de los productos. (p.7)
- No confundirse en la realización de los pedidos. (p.7)

- Conocer las pérdidas. (p.7)
- Que el personal este bien organizado. (p.7)
- Tener el almacén distribuido en zonas. (p.7)
- Tener la mercancía bien colocada en sus estanterías correspondientes. (p.7)

Cabe destacar que estas tareas pueden variar dependiendo del autor que las mencione y para qué tipo de inventario están siendo consideradas, sin embargo, algo que todos los autores mencionan por igual es la importancia de gestionar las actividades de los inventarios. Izar y Méndez, como se citó en Asencio, González, & Lozano (2017) explican que:

La administración de los inventarios dentro de las corporaciones es importante debido a que cumplen con vitales funciones como mantener la independencia entre operaciones, cubrir la incertidumbre de la demanda, dar flexibilidad a la programación de la producción, protección contra demoras en el tiempo de entrega del proveedor y aprovechar descuentos por parte de los proveedores. (p.234)

Además, Toro y Bastidas, como se citó en Asencio, González, & Lozano (2017) piensan que: “La gestión de los inventarios es cada vez más importante dentro de las administraciones de las empresas, pues determina el cumplimiento o fracaso de los objetivos establecidos.” (p.234)

Según Arroba, Angulo, & Naula (2018) afirman que:

El control de inventarios es de gran utilidad dentro de las organizaciones, permite conservar un control de ingresos, consumo y comercialización de insumos o productos, estableciendo un orden detallado por su valor e importancia, generando un alcance positivo en la rentabilidad de las empresas.

Es decir, que la gestión de inventarios resulta siendo una actividad imprescindible puesto que establece controles, planifica, direcciona y organiza los recursos materiales (suministros) puestos en el almacén, con la finalidad de que los procedimientos y técnicas aplicados sean los más fructíferos para entidad. Puesto que de esto podemos concluir si la empresa está cumpliendo con la misión, visión y los objetivos establecidos.

Además, debido a que la gestión del área de inventario, no solo se basa en los suministros, sino que controla, planifica, direcciona y organiza de igual manera los recursos monetarios, determinando si están dentro de los parámetros presupuestados; concluyendo si en lo que se está invirtiendo favorece o perjudica las operaciones generando gastos o beneficios. En sintonía con Asencio, González, & Lozano (2017), quienes explican: “La gestión se desarrolla mediante el control de las operaciones, el conocimiento del proceso, y considerando las externalidades que pueden favorecer o perjudicar las operaciones del negocio.” (pág. 234)

En conclusión, la gestión del inventario no es solamente una actividad más o de rutina, sino que tiene gran impacto en el desarrollo del negocio y como este se proyecta en el mercado ya que parte esencial de cualquier tipo de negocio, por consiguiente, este proceso debe ser constantemente evaluado para así poder determinar si este está siendo efectivo y produciendo los mayores beneficios para la empresa o por el contrario sea deficiente y genere pérdidas.

2.1.3. Modelos de Gestión de Inventario

Los modelos de gestión están determinados por diversas variables que van desde estudios empíricos hasta la creencia de cómo debería llevarse dependiendo de lo que se quiera lograr, tal y como afirma Mora (2016):

La existencia de inventarios está sujeta a una o a múltiples causas, habitualmente determinadas por diferentes razones de orden técnico o subjetivo, a veces con estudios serios con algo de técnica que soportan su existencia, y en ocasiones solo se lleva el inventario por creencias, costumbres, tradiciones, suposiciones personales o colectivas de carácter subjetivo de algunos miembros de la empresa o del negocio. (p.29)

Cuando se mencionan modelos de gestión para el inventario basados en estudios empíricos, se habla básicamente de dos tipos de modelos elementales:

- *Modelo determinista:* En este tipo de modelo la demanda es constante y conocida en el tiempo, ya que sabemos en todo momento que tipo de demanda nos exigen nuestros clientes. Este modelo, a la hora de lanzar una orden de pedido, es muy fiable y rápido

porque tenemos constancia de la disponibilidad de dichas existencias por medio de su demanda; la única variable a saber es la relativa a la cantidad de pedido, para lo cual se utiliza el lote económico de pedido. (Meana, 2017, p.8)

El lote económico de pedido: cuando el inventario de los productos se está terminando, en el momento en que dichos productos llegan al umbral del punto de pedido, el sistema nos lanza automáticamente un pedido. Esta cantidad de unidades que poden es el lote económico de pedido. (Meana, 2017, p.8)



Figura 3 Modelo Determinístico

Fuente: Datos obtenidos del libro Gestión de inventarios (2017)

Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. (2022)

- Modelo probabilístico: Cuando la demanda no es conocida y por lo tanto necesitamos un stock de seguridad, se lanza el orden de pedido hasta que nuestras existencias sean consumidas. (Meana, 2017, p.9)

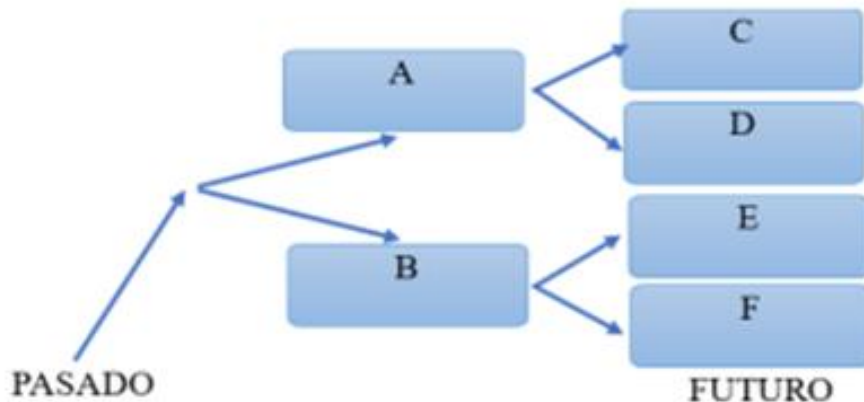


Figura 4 Modelo Probabilístico

Fuente: Datos obtenidos del libro Gestión de inventarios (2017)

Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. (2022)

En ese contexto, los tipos de modelos del inventario se puede clasificar en dependiente e independiente, ahora bien, el modelo determinista es dependiente, este modelo se basa en cálculos matemáticos, por lo cual mencionando su clasificación este necesita precisar el stock del inventario, dependiendo de la demanda y la afluencia del producto en cuestión, para así poder restablecer el inventario del material.

Por el contrario, el modelo probabilístico es independiente, por el motivo de que es estocástico lo que significa que es al azar, teniendo un comportamiento que se basa en las funciones de las probabilidades establecidas por un muestreo, siendo que se determina el inventario en función a la tendencia o acciones predecibles del proceso que se ha estado realizando.

2.1.4. Sistemas de Control de Constatación de Bienes Disponibles para la Venta

Uno de los problemas más comunes dentro de la empresa es la existencia de faltantes y sobrantes, por tal motivo un control y recuento de stocks es esencial para una buena gestión del inventario, esto se puede realizar de manera escrita o mediante un sistema virtual. Por definición lo entendemos como “Una actividad fundamental dentro del control de inventarios, generalmente se realiza para ajustar los stocks después de haber realizado el recuento del almacén.” (Meana, 2017, p.10)

A causa de lo antes mencionado, cabe remarcar que en la gestión de suministros un proceso de control y recuento de stock resulta sustancial, dado que es parte fundamental la recopilación de información acerca de las entradas y salida de los suministros utilizados por parte del personal en los servicios ofrecidos, por lo tanto, será de vital importancia que se de en conjunto con los demás controles como lo es la verificación o el recalcu de la constancia física. De igual manera, Meana (2017) señala que existen dos tipos de sistemas de gestión y recuento de stock:

- Sistema de revisión continua: Actualiza el stock de forma inmediata tanto en las entradas y salidas de material del almacén. Es un sistema muy fiable, ya que en todo momento sabemos de qué cantidad de stock disponemos en el almacén (ventas, compras, devoluciones, rotura, etc.) (p.10-11)

Este sistema lo suelen emplear los grandes almacenes, que disponen de un gestor de base de datos informatizados actualizado, y pueden lanzar automáticamente los pedidos a sus proveedores cuando llega al punto de pedido establecido o al stock de seguridad. (p.10-11)

- *Sistema de revisión periódica:* Tanto las entradas como las salidas de material no se registran, no conocemos al momento el stock de que disponemos para la realización de los pedidos, por lo que tenemos que hacer un conteo cada cierto tiempo para saber nuestro stock real. (p.10-11)

Este sistema se utiliza en empresas pequeñas que disponen de pocas referencias y unidades en sus instalaciones, para comprobar el estado de las mercancías. (p.10-11)

En otras palabras, al hablar de un sistema de revisión continua también denominado sistema de cantidad de pedido fijo, debido a que se encarga en automático hacer revisiones con frecuencia en un modo continuo; este determina de manera eficaz cuanto producto entra y sale, indicando el momento oportuno de hacer un nuevo pedido.

Asimismo, tenemos el sistema de revisión periódica, el cual se hace cada cierto tiempo debido a que el inventario no es tan grande ni se hacen pedidos tan frecuentes que requieran una constante actualización de las entradas y salidas ya que son productos que no se registran en un sistema, nominas o Kardex.

2.1.5. Procedimientos Concernientes a la Gestión de los Inventarios

2.1.5.1. Inventarios Físicos

Resulta básico traer a colación un término tan usado en la gestión de inventarios, puesto que es un proceso irremplazable mientras que otros procesos pueden tener variaciones debido al tipo de negocio en el que se emplea, los inventarios físicos terminan siendo de vital importancia para su administración ya que consiste en el conteo manual de las existencias. Conforme con Meana (2017): “El inventario físico se realiza periódicamente sobre la mercancía y los bienes materiales para conocer las existencias físicas contables de que disponemos.” (p.4)

El fundamento del inventario físico reside sobre todo en que una vez realizado debe ser cotejado con las existencias contables que tenemos en nuestras bases de datos.

Una vez realizado se debe controlar que los productos que figuren en el coinciden con el stock de nuestro el almacén. (Meana, 2017, p.4)

Se puede decir que, el inventario físico es un proceso que se basa en el conteo de las existencias de los materiales, insumos que hayan sido adquiridos por la clínica dental, a fin de conocer el stock disponible, si el producto está en buen estado o si existe un sobrante o faltante de inventario.

Según Arenal (2020) la importancia de este proceso radica en los siguientes aspectos:

- Permite verificar que lo anotado en los registros contables (presumiblemente digitalizados) efectivamente exista. (pág. 10)
- Confirma la rotación de los productos, que es la rapidez con la que se venden o circulan los bienes. (pág. 10)
- Revela las perdidas por productos en mal estado, lo que es particularmente importante en el caso de los perecibles o perecederos. (pág. 10)

De acuerdo con Arenal (2020) menciona que el proceso de inventarios físicos implica diversas tareas, tales como:

- Informar e involucrar a los empleados. (pág. 10-11)
- Determinar la fecha o días programados para el conteo, buscando en lo posible que sean temporadas de poca actividad en la empresa. (pág. 10-11)
- Limpieza y ordenamiento de los almacenes para facilitar la elaboración del inventario. (pág. 10-11)
- Detallar las características de todos los bienes, principalmente, su categoría (tipo de producto) y su medida (en litros, metros o kilos). (pág. 10-11)
- Colocar los productos de acuerdo al sistema de surtido. De esa manera, los artículos podrán movilizarse más rápidamente. (pág. 10-11)

Este proceso en algunas ocasiones resulta laborioso puesto que se lo suele hacer manualmente en empresas pequeñas, sin embargo, se puede realizar en sistemas que están hechos para estas actividades que son de pago, en empresas más grandes o incluso en herramientas gratuitas que son de mucha ayuda como lo es Excel para que el inventario físico

sea más fácil y preciso, además, estas tareas pueden ser realizadas por uno o varios encargados para asegurarse de la imparcialidad en cada instancia.

2.1.5.2. *Proceso de Investigación y Cotización*

La cotización hace referencia a la comprobación del precio (valor monetario) de algún bien o servicio, proveniente de distintos proveedores en el mercado con el propósito de seleccionar la mejor oferta. Según Coyle, Langley, Novack, & Gibson (2018) manifiestan que:

Este paso precede a la colocación real del pedido por el cliente. El cliente busca información sobre el producto, el precio o la disponibilidad del proveedor para determinar si hace un pedido o no. Este paso requiere que el vendedor tenga información actualizada en un solo lugar para proporcionarla con rapidez y exactitud al posible comprador. La disponibilidad de información es crucial. (p.247)

En efecto, se conoce que el proceso de investigación y cotización es de suma relevancia en cualquier tipo de empresa ya sea macro o microempresa; independientemente del producto que se realice, puesto que es importante analizar las necesidades y posibilidades de la organización.

La elección se realiza en torno a las necesidades y posibilidades de la empresa; la necesidad depende de factores como el tiempo en que se requiera la entrega, con esto se refiere a la rapidez en que el proveedor pueda hacer la entrega. Además, un factor primordial para selección de un proveedor es la disponibilidad de los productos, es decir, que siempre posean los bienes requeridos para que así la empresa no que desprovista de los mismo, pudiendo ocasionar una mala impresión para los clientes.

Con las posibilidades de la empresa se tiene más en cuenta un factor económico ya que se debe ajustar a un monto presupuestado, el cual debe ser cubierto en cada entrega, por tal motivo, es de suma importancia realizar este proceso de investigación y cotización para analizar todas posibles opciones con el objetivo seleccionar al mejor ofertante.

Siendo que el encargado de abastecer el inventario deberá enfocarse en alternativas que sean optimas, factibles, cumplan con los presupuestos y con los objetivos propuestos para la selección del proveedor, esto se efectuará llevando a cabo la investigación y

cotización del mercado de proveedores con los productos y la calidad enfocados en el área de odontología, para proveer el mejor servicio.

2.1.5.3. *Reservar Inventario y Determinar Fecha de Entrega*

De todas las actividades que se realizan en la gestión del inventario, este proceso resulta sustancial para la organización, puesto que dependiendo de los niveles de inventario que posean se ejecutara la reserva del inventario necesario para resurtirse y se determina una fecha de entrega y un plazo máximo en caso de cualquier inconveniente, incluso si los niveles de inventario son óptimos nos daría una idea del inventario actual así como un estimado de cuando se necesitaría más para tener una posible fecha de reserva a largo plazo.

Este paso se ha denominado tradicionalmente procesamiento del pedido. En la relación comprador/vendedor, podría ser el paso crucial debido a que establece las expectativas de entrega para el cliente. Una vez que se ha “capturado” el pedido en el sistema de administración de pedidos del vendedor, se verifican los niveles actuales de inventario para determinar la disponibilidad y la ubicación. Si el inventario está disponible en la red de distribución del vendedor, se reserva para el pedido y se da una fecha de entrega al cliente. En el caso en que el vendedor tenga inventario para cumplir con el pedido, la fecha de entrega se basará en el concepto de disponible para entrega. Esto significa que el vendedor lo tiene y puede prometer una fecha de entrega. (Coyle, Langley, Novack, & Gibson, 2018, p.247)

En otros términos, este es uno de los pasos más importantes a realizar en el proceso de inventario ya que inicialmente se debe verificar los niveles de inventario y determinar si estos son óptimos o si se requiere un reabastecimiento para seguir con sus actividades económicas, mientras mayor tiempo de antelación es mejor para no correr el riesgo de quedarse sin suministros y no poder brindar servicios, lo que ocasionaría pérdidas al negocio.

Sin embargo, mucho tiempo de antelación podría causar que productos caduquen por el tiempo almacenados en la bodega debido al exceso de un mismo suministro. De ahí que, sea un proceso crucial en la gestión de inventario porque de los niveles de inventario depende la reserva y la determinación de las fechas de entrega.

2.1.5.4. *Recibir, Ingresar y Validar el Pedido*

Después de una cotización y selección del proveedor se procede con el pedido de los suministros necesarios para abastecer el inventario de la entidad en cuestión, el cual desemboca en un pedido por recibir. Este proceso consta de tres instancias, las cuales son recibir, ingresar y validar el pedido.

Este paso implica la colocación y recepción del pedido. En muchas organizaciones, se logra por medio de la aplicación de tecnología como el intercambio electrónico de datos o internet. En algunas organizaciones, el pedido se hace a un representante de servicio al cliente quien luego lo ingresa en el sistema de administración de pedidos del vendedor. El uso de la tecnología ha reducido de manera considerable los errores en los pedidos. (Coyle, Langley, Novack, & Gibson, 2018, p.247)

Primero, recibir pedido alude a la persona encargada de receptor dicha entrega, esta persona puede variar dependiendo de la estructura organizacional que esta posea. Puesto que en empresa grandes (macroempresas) los bodegueros reciben y revisan los datos del pedido y el encargado principal es el responsable de llenar los documentos pertinentes para enviarlos a los departamentos contables-financieros y estos puedan llevar información veraz de las cuentas por pagar proveedores.

En cambio, en empresas pequeñas (microempresas) no poseen la misma cantidad de personal y muchas veces el mismo contador es el encargado de llevar el inventario y todas las demás actividades relacionadas a la administración de los recursos, entonces el recibimiento del pedido que también es en mucha menos cantidad suele ser hecho por recepción y las personas que participan en esta área como es el secretariado, quienes muchas veces solo firman el recibido sin tener conocimiento de lo que se supone debería llegar, y solamente lo pasan al contador.

Finamente, ingresar y validar el pedido hace referencia a pasar al sistema o a los registros los datos del pedido recibido y que estos sean congruentes, como se mencionó anteriormente el encargado principal de la bodega es el responsable de recopilar esta información, sin embargo, en el caso del secretariado al tener desconocimiento de los productos que muchas veces puede ser especializado o no dependiendo del bien o servicio

que se ofrezca, escapa de su área. Entonces, suelen marcar a que pedido corresponde para su posterior revisión.

2.1.5.5. *Recepción y Verificación del Producto por Parte de la Empresa*

Esta instancia es otra que resulta fundamental para el proceso de gestión de los inventarios, debido que aquí se procede a la verificación de que el pedido entregado cumpla con todos los parámetros como son las fechas, ya que puede aplicarse algún tipo de beneficio por retraso, el valor que se debe pagar al proveedor sea el correcto y lo más importante la verificación que las cantidades recibidas sean las ordenadas. Además, que las cosas sean las que corresponde porque pueden estar las cantidades correctas sin que sea lo que realmente se pidió.

Esta verificación es importante porque en este punto el comprador procesa la factura del vendedor si el pedido entregado es correcto. Si no lo es, el comprador y el vendedor deben acordar cómo resolver cualquier discrepancia. Este paso también concluye el ciclo del pedido tradicional. De modo que el éxito del vendedor para completar todos los pasos en el proceso hasta este punto determina la rapidez con la que recibirá el pago por el pedido. (Coyle, Langley, Novack, & Gibson, 2018, p.249)

Es decir, este sería de los pasos finales del proceso de inventario, por lo tanto, es indispensable que todo haya sido adecuado y acorde al plan estipulado previamente por las personas encargadas del reabastecimiento, ya que en este punto es cuando aún pueden resolverse lo inconvenientes presentados en la compra que se realizó, por otro lado, si todo estuvo en óptimas condiciones dar por terminado el ciclo de pedido.

2.1.6. Dificultades que se Presentan en el Inventario

Según Tenesaca & Suárez (2017) explican que:

La gestión del inventario es una problemática universal que concierne a todo tipo de empresas. Un buen control de inventario es difícil cuando no tiene un sistema a prueba de errores para instalar procesos más claros que ayudan a mejorar el flujo de efectivo, reducir el tiempo dedicado a manipular bienes y promueve más tiempo para los clientes. Estos beneficios permiten concentrarse en clientes verdaderamente

satisfactorios y crear un margen de beneficio positivo, que es también un resultado directo de una gran prestación de servicios.

Conforme Drouet (2016) reconoce la existencia de problemas en el inventario, entre los más comunes tenemos los siguientes:

- *Inventario en exceso:* Al no contar con información precisa y exacta, las empresas exceden en sus pedidos al desconocer la temporalización de su demanda lo que les genera un exceso de sus existencias cuando los mismos no llegan a ser vendidos en los tiempos en que se consideró. Esto hace que mucho producto se vuelva obsoleto y represente una pérdida para la empresa (p.14)
- *Registros inexactos:* Ante la carencia de manuales y políticas internas apropiadas, así como un ambiente adecuado para fomentar las buenas prácticas y la alta calidad en el trabajo, esto se refleja en el ingreso o digitalización de los datos y cifras inexactas que terminan perjudicando a la misma empresa y a los colaboradores de ésta (p.14)
- *Uso del inventario de manera equitativa:* Al contar con productos que rotan más que otros, genera un desbalance que se refleja en las cifras y en el inventario como tal de la empresa, de ahí su importancia de que todos los ítems logren tener una rotación igualitaria, similar o equitativa entre sí (p.14)

En resumen, la gestión del inventario resulta siendo una tarea dificultosa, de modo que el delegado principal del área se enfrenta a muchos retos comenzando desde el control del uso de los suministros hasta los registros que se llevan de los mismos, además de factores como los tiempos en los que se realizan los pedidos, cantidades y las características de dichos pedidos; en conjunto esto genera un sin número de riesgos que pueden provocar un proceso de gestión de inventarios deficiente.

Estos riesgos pueden generarse tanto al inicio como al final del proceso; pues no todos los productos que serán almacenados al inicio del proceso en bodegas tienen la misma rotación, dependiendo del servicio y el uso de los productos este varía; existiendo casos en que alguno se utilizara más que otro, por esta razón se recomienda conteos físicos en cortos periodos de tiempo. Así se evitaría muchas dificultades comenzando por la identificación de productos obsoletos, caducados o mal registrados, por todo ello es recomendable contar con

un manual de políticas y procedimientos en cada área, así en caso de existir un problema el empleado sabrá cómo solucionarlo siguiendo el protocolo que debe desempeñar.

2.1.7. Rotación de Inventario

La rotación de inventario es un indicador financiero de suma importancia para el análisis de la gestión del inventario, puesto que permite reconocer cuantas veces el inventario se ha transformado en dinero, es decir, cuantas veces se ha vendido. En sintonía, con Suárez & Cárdenas (2017) explican que:

La rotación de inventarios es el indicador que permite saber el número de veces en que el inventario es realizado en un periodo determinado. Permite identificar cuantas veces el inventario se convierte en dinero o en cuentas por cobrar (se ha vendido).

La rotación de los inventarios se obtiene de la división de del costo de ventas de un determinado periodo entre el inventario durante del periodo.

$$\text{Rotación de Inventario} = \frac{\text{Costos de Ventas}}{\text{Inventario}}$$

$$\text{Periodo Promedio de Inventario} = \frac{365}{\text{Rotación de Inventario}}$$

2.1.7.1. Importancia de la Rotación de los Inventarios

Este indicador es el encargado de determinar cuánto tiempo tarda en venderse el inventario o utilizarse en el desarrollo de la prestación de servicios. Mientras mayor sea la rotación del inventario significa que permanece menos tiempo en el almacén, por consiguiente, se entiende que existe una buena gestión de este.

Por el contrario, si la rotación de inventarios es menor quiere decir que el inventario no rota tanto, lo que puede ocasionar que los productos se caduquen entre otros factores que inciden en esta instancia. Por tal motivo, entre menor tiempo los insumos permanezcan en el inventario será mejor para la organización y su gestión.

Puesto que no es lo mismo los recursos que una empresa utiliza para un inventario que se vende en un mes; que un inventario que se venda en una semana. Ya que como lo afirman Suárez & Cárdenas (2017):

Que cualquier recurso inmovilizado que tenga la empresa sin necesidad, es un costo adicional para la empresa. Tener inventarios que no rotan, que casi no se venden, es un factor negativo para las finanzas de la empresa. No es rentable mantener un producto en bodega durante un mes o más. La rotación de inventarios será más adecuada entre más se aleje de 1. Una rotación de 360 significa que los inventarios se venden diariamente, lo cual debe ser un objetivo de toda empresa.

Analizando las afirmaciones anteriores se puede concluir que lo ideal sería alcanzar una instancia denominada inventario cero, lo cual significa que en los inventarios solo se tiene lo que es requerido para cumplir los pedidos, en consecuencia, no tenemos insumos ociosos que corran el riesgo de caducarse.

Llegado este punto, una herramienta esencial para la gestión de inventario sería la auditoría de calidad en el área de salud; cabe remarcar que la auditoría es una técnica fundamental en el desarrollo de cualquier actividad económica. Según Álvarez & Álvarez (2018) afirman que: “Es un examen sistemático e independiente para determinar si las actividades de calidad y resultados relacionados con la calidad cumplen con las disposiciones planificadas y comprobar si estas disposiciones están implementadas de manera efectiva y si son adecuadas para lograr los objetivos.” (pág. 223)

Por lo tanto, una metodología relevante en el campo de la salud es la auditoría de gestión ya que se encarga de evaluar, verificar y evidenciar que las actividades llevadas a cabo dentro de los establecimientos de salud sean llevadas lo más óptimamente posible y todos los procesos llevados en ellos, considerando entre los más importantes el servicio ofrecido y la administración del inventario.

La auditoría de las actividades de los servicios de salud es un proceso que busca documentarse, para verificar, mediante evidencias objetivas, la implementación y desarrollo de un sistema de calidad. Auditar es verificar si lo ejecutado cumple con lo planificado, o lo ejecutado con lo contratado. (Álvarez & Álvarez, 2018, p.223)

En síntesis, este tipo de auditoría es fundamental en cualquier área relacionada a la salud, debido al amplio campo de análisis que ofrece para la evaluación de procesos llevados a cabo dentro de cada especialidad, desde lo que se planifica hasta lo que finalmente se

ejecuta; cabe recalcar que uno de los procesos más importantes en el sector salud es la gestión de sus inventarios ya que el control ineficiente podría llevarlos a tener desperdicios (gastos).

2.1.8. Actividades de Control

Cuando hablamos de actividades de control se refiere a las acciones establecidas por la organización con la finalidad de garantizar una respuesta ante los riesgos que pudieran afectar a los procesos realizados.

Con relación a esto se presentan actividades control esenciales para el manejo del inventario.

- Segregación de funciones: La segregación de funciones, que será un factor fundamental para lograr que el control se ejerza de la manera adecuada y más adelante, no se encuentren fallos o errores en los procedimientos a causa de delegar menos para ahorrar más. (Pascual, 2017)

Toda transacción debe pasar por las fases de: aprobación, autorización, ejecución y registro, cuyo control debe estar a cargo de empleados independientes del departamento que posee la responsabilidad de la operación. (Pascual, 2017)

- Conteo físico: El inventario físico se realiza periódicamente sobre la mercancía y los bienes materiales para conocer las existencias físicas contables de que disponemos. (Meana, 2017, p.4)
- Niveles de Inventario: El nivel de inventario o stock es el control de la cantidad óptima de mercancías, para evitar la venta perdida o costo de oportunidad, así como el exceso de productos. Para lograr un nivel de inventario óptimo, es necesario desarrollar un alto nivel de confiabilidad y sincronía entre las distintas áreas de la empresa; definir la forma en que se repondrán los productos y mantener la información en tiempo real. (Bind ERP, s.f.)

La importancia de establecer actividades de control como lo es la segregación de funciones que una vez habiendo definido el rol de cada empleado se podrá designar sus respectivas funciones, de manera que se mitigará el riesgo de comunicación errónea en controles. En adición, tenemos el conteo físico, el cual ayudara a la reducción del riesgo del inventario caducado, obsoleto y mal registrado, a su vez ayudara con los niveles mínimos de

inventario ya que se tendrá al día los registros de la entrada y salida de suministros algo beneficioso con respecto a que nunca se quedara sin stock y se mantendrá en una optimización los recursos.

Este último aspecto de control, la medida de niveles de inventario es muy importante dentro de la entidad ya que esta será la que nos indiquen que tan eficientes son los procesos para la gestión del inventario; si son cumplidos o no, o incluso si realmente tienen estipulado un nivel mínimo o no en la gestión de su inventario. El análisis de los niveles que se manejan en el desarrollo de sus actividades normales nos permitirá observar en qué medida se van utilizando los suministros de inventario, pudiendo visualizar si en algún punto del proceso se agota por completo un determinado producto.

Dicha instancia de agotado representa un estado en el que la empresa no cuenta con la cantidad de suministros para satisfacer la necesidad. Esto quiere decir que, “Es el momento en que se requieren ítems de almacén demandados por mantenimiento, mercadeo, ventas o producción y estos no existen en la cantidad solicitada, o simplemente no hay, pues el stock es cero.” (Mora, 2016, p.30)

Y cuando esto pasa un factor importante es el tiempo de reabastecimiento o también llamado lead time, el cual se define como, “Tiempo de espera entre los momentos en que se solicita o inicia el proceso de pedido y la llegada de la mercancía solicitada al proveedor o a fabricación (cuando esto ocurre dentro de la organización, se produce la referencia solicitada)”. (Mora, 2016, p.30)

De acuerdo con Terreros Calle & Zhañay Mejía (2018) explican que existen tres instancias las cuales toda empresa deben evitar, estas son:

- Exceso: Elevada existencias dentro del inventario de una empresa. Teniendo un tiempo de espera mayor de 3 meses para poder ser comercializados (pág. 23).
- Desperdicio: Existencias dañadas o caducadas debido a su baja comercialización y elevada cantidad (pág. 23).
- Variabilidad: Se genera por los continuos cambios de la demanda (pág. 23).

De aquí, se puede inferir que el inventario depende de la demanda, en economía se aprende que la demanda está en constante cambio. Como todo emprendimiento o negocio

tiene sus temporadas, habrá momentos en donde la acogida del servicio será alta dependiendo si ha implementado tecnología nueva o hacen ofertas especiales por fechas festivas, pero cuando hay poca acogida de los servicios o productos las entidades deben evitar en gastos incensarios.

Siendo que una buena gestión y planificación en la demanda podrá controlar y pronosticar los ciclos de consumo evitando tener existencias en mal estado y a su vez la comprar en exceso, impidiendo el desperdicio o sobrante en bodegas.

2.2. Marco legal

2.2.1. Empresas de Servicios de Atención Integral de Salud Pre-pagada

La Ley que Regula Compañías de Salud Pre-pagada y de Asistencia Médica (2016) indica que:

Para el desarrollo de sus actividades las compañías que financien servicios de atención integral de salud pre-pagada, y las que ofrezcan cobertura de seguros de asistencia médica, deberán obtener la respectiva autorización otorgada por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, previo el cumplimiento de los requisitos de carácter societario, financiero y sanitario establecidos en las leyes, reglamentos, regulaciones y más normativa aplicable. (p.5)

En relación con la gestión organizacional de los hospitales existe un apartado en el cual se menciona la gestión apropiada para los suministros de estos establecimientos, tenemos los expuestos por el Estatuto Orgánico Gestión Organizacional por Procesos de Hospitales (2012) entre los cuales se puede destacar:

- a) Informe de gestión de medicamentos e insumos médicos (elaboración de requerimientos, adquisición, provisión, recepción, almacenamiento, conservación, distribución y reposición de medicamentos e insumos) sustentada en la normativa existente y de acuerdo con la cartera de servicios autorizada por el Ministerio de Salud Pública. (p.15)
- b) Informes de consumos de medicamentos por centro de coste, egresos e ingresos de insumos médicos y medicamentos para el control de contabilidad. (p.15)

- c) Actas de entrega recepción de medicamentos adquiridos comprobando sus cantidades, calidad y características de acuerdo a lo solicitado. (p.15)
- d) Inventario provisto de cantidades suficientes de medicamentos e insumos médicos para asegurar el funcionamiento de los servicios. (p.15)
- e) Reportes periódicos sobre el estado de inventarios y aplicación de metodologías como el PEPS "Primero en Entrar- Primero en Salir" u otras buenas prácticas que permitan mantener las existencias y saldos a la fecha, identificar y distribuir los insumos médicos y medicamentos, asegurando su inocuidad. (p.15)
- f) Solicitudes para la baja de insumos médicos y medicamentos de acuerdo al reglamento. (p.15)

La entidad de estudio en nuestro trabajo de investigación se trata de una empresa de servicios de atención en el área de salud privada, si bien es cierto que ofrezca servicios no quiere decir que esta no tenga obligaciones financieras que presentar, incluyendo permisos o cumplir estatutos que los regulen.

De ahí que, todas las entidades de salud pre-pagadas deben tener en cuenta las normativas que están vigentes, en donde detallan áreas o cuentas de relevancia como lo es caja, cuentas por cobrar o inventarios. Siendo esta ultima el área que a veces es no es tomada con importancia, debido a que se enfocan en procesos que ellos consideran importantes, descuidando u omitiendo procedimientos que a futuro se convierten en riesgos inminentes para la entidad.

2.2.2. Estados Financieros

La norma internacional de contabilidad (NIC 1) (2018), respecto a la preparación de los estados financieros nos dice que en general son: “Aquellos que pretenden cubrir las necesidades de usuarios que no están en condiciones de exigir informes a la medida de sus necesidades específicas de información.” (p.6)

Dicha información es muy relevante en ámbito más particular o dicho de otro modo internamente, puesto que esta información es la que ayuda a la toma de decisiones por parte del gobierno de la entidad. Por lo tanto, es elemental que esta se presente razonablemente. Esto hace referencia a la representación fidedigna de los efectos que tiene las transacciones,

al igual que otros sucesos o condiciones ya que influyen altamente en las decisiones tomadas por la gerencia.

La norma internacional nos recalca otra finalidad igual de importante que la de surtir de información a la gerencia, según la NIC 1 (2018) afirma que: “Los estados financieros también muestran los resultados de la gestión realizada por los administradores con los recursos que les han sido confiados.” (p.10). Llevando el análisis a un nivel superior pudiendo determinar las cuentas más representativas en las que pudieran surgir importancia relativa.

Bajo este contexto, la NIIF para PYMES (2016) también expuso que: “Los estados financieros también muestran los resultados de la administración llevada a cabo por la gerencia: dan cuenta de la responsabilidad en la gestión de los recursos confiados a la misma.” (p.14)

Esto nos explica que la información posee importancia relativa si su mala expresión u omisión afecta las decisiones que los administradores de la empresa toman, con relación a los estados financieros. Una de las causas más comunes es la expresión vaga y poco clara de la información que pueden afectar a procesos posteriores.

Por consiguiente, los estados financieros revelaran la siguiente información en relación con los inventarios para su adecuado registro. Conforme la NIC 2 (2019) expone que:

- (a) Las políticas contables adoptadas para la medición de los inventarios, incluyendo la fórmula del costo que se haya utilizado; (p.11)
- (b) El importe total en libros de los inventarios, y los importes parciales según la clasificación apropiada para la entidad; (p.11)
- (c) El importe de las rebajas de valor de los inventarios que se ha reconocido como gasto en el periodo; (p.11)
- (d) El importe de las reversiones en las rebajas de valor anteriores, que se ha reconocido como una reducción en la cuantía del gasto por inventarios en el periodo; (p.11)
- (e) Las circunstancias o eventos que hayan producido la reversión de las rebajas de valor. (p.11)

La gestión que está siendo llevada en el inventario tiene una repercusión muy significativa en los estados financieros, ya que la cuenta de inventarios es considerada un activo corriente con demasiada relevancia. Puesto que muchas compañías que se dedican a ofrecer servicios mas no vender u ofertar productos, no le dan la importancia necesaria en darle un buen tratamiento contable. Ya que de estos dependen los costos y gastos que le empresa genera en la compra y adquisición de los productos que serán utilizados en los servicios que ofrecen.

2.2.3. Inventarios

En general, el inventario es el conjunto de materias, suministros e insumos que almacena una empresa para el desarrollo normal de sus actividades comerciales diarias. Pero con la finalidad de reconocer los inventarios de una mejor manera, la NIIF para PYMES (2016) explica que:

Los inventarios son activos:

- (a) poseídos para ser vendidos en el curso normal del negocio; (p.85)
- (b) en proceso de producción con vistas a esa venta; o (p.85)
- (c) en forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción, o en la prestación de servicios. (p.85)

El inventario es un activo corriente lo que significa dinero o efectivo que será consumido en corto plazo. Si bien es cierto, depende de la empresa y su actividad económica la significatividad que se le da esta cuenta corriente.

De ahí que, al ser una clínica dental enfocada a los servicios, cuentan con un inventario que son los insumos y suministros que se utiliza en sus actividades relacionadas al giro del negocio, como a su vez de ofertar productos que requieran los clientes de fácil acceso.

2.2.4. Costos de los Inventarios

Al saber qué es lo que se denomina inventarios en una organización, sabemos que estos implican un costo ya sean estos para su adquisición, transformación u otros costos en los que se incurrirá para conservar los inventarios en una ubicación específica como una

bodega o para mantenerlos en las condiciones óptimas para su venta. Teniendo en cuenta esto se definirá normativamente los costos en los que se puede incurrir.

2.2.4.1. Costos de Adquisición

El primer costo en que se incurre será el de adquisición, ya que, por la naturaleza de las empresas comerciales de bienes o servicios y las empresas industriales, deben adquirir los bienes que van a comercializar o en el caso de industrias las materias que van a necesitar para producir un bien. Ahora, en los servicios se deben adquirir los insumos o suministros que se necesiten para el desarrollo de sus actividades comerciales diarias. Con este preámbulo, la NIC 2 (2019), explica que estos costos comprenderán:

El precio de compra, los aranceles de importación y otros impuestos (que no sean recuperables posteriormente de las autoridades fiscales) y transporte, manejo y otros costos directamente atribuibles a la adquisición de mercaderías, materiales y servicios. Los descuentos comerciales, las rebajas y otras partidas similares se deducirán para determinar el costo de adquisición.

2.2.4.2. Otros Costos

En estos costos se incluyen los costos que en los que se incurrió para el mantenimiento de los inventarios. De manera más explícita la NIC 2 (2019) ejemplifica que en estos costos:

Se incluirán otros costos, en el costo de los inventarios, siempre que se hubiera incurrido en ellos para dar a los mismos su condición y ubicación actuales. Por ejemplo, podrá ser apropiado incluir, como costo de los inventarios, algunos costos indirectos no derivados de la producción, o los costos del diseño de productos para clientes específicos.

Operar con una bodega o un cuarto de almacenaje en donde se ubican los productos, insumos o suministros conllevan costos, ya sean de adquisición, transformación o almacenaje también denominado otros costos. Como es una empresa cuyo giro de negocio es el servicio odontológico o dental, no implica costos de transformación, puesto que no producen o fabrican un producto como tal. Pero si acarrea costos de adquisición, ya que los insumos y suministros utilizados no son producidos por la clínica dental.

Adicionalmente, el almacenaje es otro costo, dado que algunos insumos se tienen que almacenar de manera especial, ya que necesitan refrigeración, por ende, el mantener en buen estado la bodega no solo facilita los procesos, sino que disminuye el riesgo de contraer gastos que puedan afectar a la rentabilidad de la empresa.

2.2.5. Reconocimiento del Gasto

Dicho reconocimiento hace referencia a todos los importes que representan pérdidas del inventario. El reconocimiento de un gasto según la NIC 2 (2019) nos dice que:

Cuando los inventarios sean vendidos, el importe en libros de los mismos se reconocerá como gasto del periodo en el que se reconozcan los correspondientes ingresos de operación. El importe de cualquier rebaja de valor, hasta alcanzar el valor neto realizable, así como todas las demás pérdidas en los inventarios, será reconocido en el periodo en que ocurra la rebaja o la pérdida. (p.10)

Ahora bien, es necesario aclarar que existen costos excluidos del inventario, los cuales son reconocidos como gastos del periodo; conforme la NIC 2 (2019) los siguientes son ejemplos de gastos del periodo en el que se incurren:

- (a) los importes anormales de desperdicio de materiales, mano de obra u otros costos de producción; (p.7)
- (b) los costos de almacenamiento, a menos que sean necesarios en el proceso productivo, previos a un proceso de elaboración ulterior; (p.7)
- (c) los costos indirectos de administración que no hayan contribuido a dar a los inventarios su condición y ubicación actuales; y (p.7)
- (d) los costos de venta. (p.7)

Como es de conocimiento general el manejo de inventario tiene que ser llevado con rigor y precaución, dado que al ser una empresa que se dedica a ofrecer servicios odontológicos su inventario son los productos, insumos y suministros médicos almacenados en bodega recurrentes para el servicio ofrecido; que si bien es cierto influyen muchos factores para darse el caso de obtener productos caducados, dañados y obsoletos, por lo cual la administración debe considerar su cuidado y tratamiento de estos y en caso de su existencia

se debe reconocer como un gasto o pérdida que la entidad contrae por la carencia de controles que regulen el estado de dichos productos.

2.2.6. Técnicas de medición de costos

Entre las técnicas para medir los costos del inventario tenemos los métodos del costo estándar y el de los minoristas, los cuales se podrán utilizar a conveniencia siempre y cuando el resultado de su aplicación se acerque al costo. La NIC 2 (2019), en relación con los costos estándares nos dice que: “Tendrán en cuenta los niveles normales de materias primas, suministros, mano de obra, eficiencia y utilización de la capacidad. Éstos se revisarán de forma regular y, si es necesario, se cambiarán en función de las condiciones actuales.” (p.8)

Mientras que el método de los minoristas es ampliamente aplicado en un sector más comercial, cuando existen varios artículos que rotan de manera muy rápida. Conforme la NIC 2 (2019) explica que cuando se hace uso de este método:

El costo de los inventarios se determinará deduciendo, del precio de venta del artículo en cuestión, un porcentaje apropiado de margen bruto. El porcentaje aplicado tendrá en cuenta la parte de los inventarios que se han marcado por debajo de su precio de venta original. A menudo se utiliza un porcentaje promedio para cada sección o departamento comercial.

Al ser una clínica dental, su inventario no corresponde a producir un bien o producto, por tal motivo, medir su inventario bajo métodos como el estándar, real o histórico resulta viable. Sin embargo, si se lo puede calcular bajo el método de minoristas.

Esto dado que los productos que adquieren para la comercialización de sus servicios son mediante minoristas, proveedores y cotizaciones en el mercado. Debido a que es una empresa pequeña y la rotación de sus productos no deben exceder los seis meses dado su caducidad, su inventario está en constante movimiento, por lo tanto, contar con niveles mínimos y máximos de inventario ayudan al cálculo del stock real que se encuentra en bodegas, evitando compra innecesaria de artículo o la acumulación de productos.

2.2.7. Controles de Inventario en una Organización

El Reglamento de intervención por la superintendencia de compañías, explica acerca de las responsabilidades que adquieren las personas encargadas de presentar la información de los estados financieros para su elaboración razonable.

Por tal motivo, el Reglamento de intervención por la superintendencia de compañías (2001), sugiere con relación a los procesos de inventario:

- a) Requerir de los administradores la realización de un inventario físico de los bienes de la compañía. (p.4)
- b) Controlar los ingresos, egresos, inversiones, cartera, obligaciones y, cuando fuere del caso, la compra y venta de mercaderías, así como la venta de muebles o inmuebles de la compañía. (p.4)

Además, propone las actividades de control para inventarios con el fin de normar las actividades sustanciales a dar cumplimiento. El Reglamento de intervención por la superintendencia de compañías (2001), expone lo siguiente:

- a) Evaluar el sistema de control interno sobre el manejo de inventarios, a fin de identificar los aspectos que requieran ser mejorados o cambiados. (p.6)

El interventor o interventores solicitarán y supervisarán la realización de inventarios físicos periódicos. (p.6)

Especial atención merecen los inventarios con prenda, debido a las implicaciones de orden legal que puedan presentarse por disposición arbitraria de ellos. (p.6)

Revisarán las facturas de ventas, los recursos recibidos por la venta de inventarios y los respectivos depósitos por estos ingresos. (p.6)

Los procesos y procedimientos implementados en una organización deben depender de controles, dado que el control en las actividades regulares de una entidad es sustancial para la minimización de riesgos.

Al ser un centro odontológico que por la pandemia su prioridad fue desarrollar estrategias en el servicio que es ofrecido, obviaron el área de inventario que esta tiene un impacto fundamental, debido a que es un activo corriente que genera una repercusión directa

en la contabilidad de la empresa. Por tal motivo los controles del inventario ayudan en una buena gestión de los suministros que se tiene en la bodega, teniendo una efectividad en los procesos que son llevados a cabo.

CAPITULO III

3. Metodología de la investigación

3.1. Enfoque de la investigación

El enfoque empleado en el presente trabajo de investigación fue cuanti-cualitativa o mixta, puesto que permitió la recopilación de datos de diversas fuentes e información más completa y detalla acerca del fenómeno de estudio. Así mismo, brindo las herramientas pertinentes para el posterior análisis del panorama completo que atraviesa la organización.

Según Hernández & Mendoza (2018) la investigación cuanti-cualitativa o mixto representa:

Un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada y lograr un mayor entendimiento del fenómeno en estudio. (p.10)

El enfoque cualitativo fue de suma importancia en la esquematización de todo el proceso del inventario ya que facilito la obtención de información de diferentes mecanismos, de modo que, se pudo visualizar los procedimientos y controles subyacentes en el proceso.

Con el enfoque cuantitativo se conoció el grado de conocimiento de los colaboradores de la entidad, las variaciones e inconsistencias que se presentaron el proceso del inventario.

3.2. Alcance de la investigación

El presente proyecto de investigación es de carácter descriptivo dado que permitió determinar los aspectos más relevantes que componen el proceso de inventario, gracias a ello logramos adentrarnos y profundizar en la realidad de estudio, recabando información de los componentes más significativos del proceso.

De esta manera se identificó las etapas, situaciones, características y controles en el proceso de inventario, además de los mecanismos aplicados empíricamente en el proceso desde el inicio de sus operaciones. Permittiéndonos analizar los procesos aplicados en la

cadena de suministros para así definir si el impacto es favorable o desfavorable mediante los resultados obtenidos.

3.3. Técnicas e instrumentos para obtener los datos

En la realización del presente trabajo de investigación, el cual se basó en la Gestión de los procesos del inventario y su incidencia en los estados financieros de la Clínica Dental ZAHNEN S.A., es decir, en la gestión y control de su inventario y los procedimientos que este involucra; utilizamos metodologías y técnicas de investigación para obtener información relevante con relación al objeto de estudio, puesto que de esto depende la efectividad de la información proporcionada.

A partir de toda la indagación teórica previa se determinó de manera práctica la metodología a aplicar, de la cual se obtuvieron resultados concluyentes y veraces del objeto de estudio, mediante la aplicación de las siguientes técnicas:

Tabla 4 *Técnicas e Instrumentos*

Técnicas	Instrumentos
Cuestionario de control	Cuestionario
Observación	Ficha de observación
Método gráfico	Flujograma
Análisis documental	Indicadores financieros

Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. (2022)

3.3.1. Cuestionario de control

En esta técnica el investigador recopila datos relacionados a la problemática planteada, mediante las respuestas obtenidas de las preguntas realizadas, las cuales deben ser coherentes y organizadas para que ofrezcan la información oportuna para la investigación, dado que las respuestas de los colaboradores nos pueden brindar toda la información necesaria. Según Bernal (2016) explica que:

El cuestionario es un conjunto de preguntas prediseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos de un proyecto de investigación. Se trata de un plan formal para recabar información de la unidad de análisis objeto de estudio y centro del problema de investigación. (p.245)

Los cuestionarios aplicados a las áreas involucradas en el proceso de gestión del inventario nos permitieron recopilar datos relevantes y pertinentes para la investigación, mediante el planteamiento de preguntas cerradas lo que facilito la obtención de respuestas concretas respecto al tema de investigación, pudiendo así calificar el desempeño de las diferentes áreas respecto al tratamiento de los suministros.

3.3.2. Observación

Existen dos maneras en las que se puede realizar la observación; una de ellas es la observación participante, la cual implica la interacción del investigador con el sujeto de estudio. Por otro lado, tenemos la observación no participante, pues esta será implementada en el presente proyecto de investigación.

De acuerdo con, Baena Paz (2017) la define como “aquella donde el mismo investigador procede a la recopilación de información; sin dirigirse a los sujetos involucrados; recurre directamente a su sentido de observación” (p.71). Es decir, que esta técnica nos permite la recolección de datos sobre el comportamiento no verbal del sujeto de estudio.

La observación fue realizada por medio de la ficha de observación, en la cual se llevó un registro ordenado y detallado, además, se tomó en cuenta los elementos e instancias más relevante en el proceso para la recopilación de la información. Esto nos permitió identificar que personas se relacionaban y cuál era su proceder con respecto a los inventarios.

3.3.3. Método grafico

De acuerdo con Cajiao, García, & Jimbo (2016) definen al diagrama de flujo o también denominado flujograma como “La representación gráfica que muestra los pasos secuenciales de un proceso y la relación existente entre ellos proporciona una idea concisa del sistema de la empresa” (p.109)

Dicho diagrama de flujo o flujograma tiene el propósito de:

- Descubrir vacíos que son fuente del problema.
- Simplificar el trabajo.
- Facilitar la visualización y distribución física de las oficinas.
- Redistribuir funciones cuando ello sea necesario.

- Identificar procesos clave.
- Reconocer pasos repetitivos.
- Disminuir costos.
- Identificar oportunidades de mejoramiento. (Cajiao, García, & Jimbo, 2016, p.109-110)

Otro punto, es el método descriptivo el cual abarca la explicación de los procesos llevados a cabo en una organización, donde se detallan las actividades o procedimientos a fin de cumplir con la estructura organizacional. Según Santillana (2015), expresa que:

Esta descripción debe hacerse de manera tal que siga el curso normal de las operaciones en todas las áreas o unidades administrativas participantes; nunca se practicará en forma aislada o con subjetividad, sino teniendo en cuenta la operación en el área o unidad administrativa precedente o donde se inicia, y su impacto en el área o unidad siguiente donde concluye. (p.453)

El diagrama de flujo como una técnica esquemática facilitó la comprensión de los procedimientos ya aplicados, puesto que mostro desde el comienzo el proceso de inventario hasta el final de este también expuso los ejes donde se toman decisiones y el proceder de cada una. Además, fue de gran utilidad para el reconocimiento de riesgos y errores que pudieran existir en los procesos actualmente aplicados.

3.3.4. Indicadores Financieros

Los indicadores financieros se consideran como herramientas que permiten la medición de la situación económica y financiera de una organización, puesto que combinan elementos de información cuantitativa que está expuesta en el conjunto de estados financieros que posee la empresa.

A través de dichos indicadores se logra obtener un diagnóstico preciso de la salud financiera actual de una organización, por medio de los cálculos correspondientes de cada indicador que se pretenda analizar y la interpretación de estos basado en supuestos contables financieros que expongan un resultado. En este mismo contexto Imaicela, Curimilma, & López (2019) afirman que:

Los indicadores financieros son medidas que tratan de analizar el estado de la empresa desde un punto de vista individual, son utilizados para mostrar las relaciones que existen entre las diferentes cuentas de los estados financieros; y sirven para analizar su liquidez, solvencia, rentabilidad y eficiencia operativa de una entidad. (p.2)

Los indicadores o índices financieros proporciono información desde una perspectiva más cuantitativa de la empresa; acerca de cómo está su situación económica actual en base a los estados financieros presentados por la misma. Existe una gran variedad de indicadores para el análisis, sin embargo, se focalizo en los indicadores de liquidez, rentabilidad y actividad, dado que estas están más relacionadas con la gestión del inventario.

3.3.4.1. Ratio de Liquidez

En cuanto al indicador de liquidez Lizarzaburu, Gómez, & Beltrán (2016) afirman que: “Es el ratio más usado para medir la solvencia a corto plazo. Mientras mayor el valor de este ratio, más líquida la empresa.” (p.9).

$$\text{Ratio de Liquidez} = \frac{\text{Activo corriente}}{\text{Pasivo corriente}}$$

Dicho indicador permitió medir la capacidad de la empresa para cumplir con sus obligaciones, también denominadas deudas que sean a corto plazo. El resultado obtenido de este nos expresó cuantos activos corrientes tenemos para cumplir con las deudas que se adquirieron en un determinado tiempo.

3.3.4.2. Ratio de Rentabilidad

Ahora, con el indicador de rentabilidad el cual se implementó con la finalidad de analizar la capacidad que tiene la empresa para generar los suficientes beneficios a fin de continuar con su actividad económica. Bajo este contexto, Lizarzaburu, Gómez, & Beltrán (2016), quienes exponen que: “Las utilidades son importantes para la empresa. Es por eso que estos ratios son de mucha importancia, se analizan según el nivel de ventas, cierto nivel de activos o inversión de propietarios la ganancia que obtiene la compañía.”

$$\text{Margen de Utilidad Bruta} = \frac{(\text{Ventas} - \text{Costos})}{\text{Ventas}}$$

$$\text{Margen de Utilidad Bruta} = \frac{\text{Utilidad Bruta}}{\text{Ventas}}$$

De ahí que se utilizó el margen bruto, dando a conocer la eficacia en porcentaje del dinero obtenido de las ventas, si dicho resultado es mayor indica que es favorable, infiriendo en que el valor adquirido es menor al costo relativo de la mercadería vendida.

3.3.4.3. *Ratios de Actividad o de Gestión*

El indicador de actividad o de gestión analiza la eficiencia en la ejecución de los procesos y su rendimiento en cuanto a los recursos utilizados. En sintonía con Lizarzaburu, Gómez, & Beltrán (Lizarzaburu, Gómez, & Beltrán, 2016) quienes afirma que: “Indican cuán rápido las cuentas de inventario y cuentas por cobrar pueden convertirse efectivo, así como cuanto se tardan en pagar las compras realizadas a los proveedores. Esto también conocido con el nombre de rotación. Suelen presentarse en días.”

La rotación de inventario nos permitió hacer un análisis de la realidad de la organización en cuanto al movimiento de sus suministros e insumos, expresando la cantidad de días que tenemos disponibles los inventarios para la venta. Mientras menos sea dicho número mayor será eficiencia en la gestión del proceso.

$$\text{Rotación de Inventario} = \frac{\text{Costos de Ventas}}{\text{Inventario}}$$

$$\text{Periodo Promedio de Inventario} = \frac{365}{\text{Rotación de Inventario}}$$

Secuencialmente tenemos la rotación de cuentas por pagar, que demostró cuán eficiente es la empresa liquidando deudas contraídas con sus proveedores de acuerdo con el volumen de compras efectuadas. Dado que mostro el número de días que se tarda la empresa en realizar el pago a los proveedores.

$$\text{Rotación de Cuentas por Pagar} = \frac{\text{Compras}}{\text{Cuentas por Pagar}}$$

$$\text{Periodo Promedio de Pago} = \frac{365}{\text{Rotación de Cuentas por Pagar}}$$

Para finalizar esta la rotación de cuentas por cobrar, que analizo el tiempo que la empresa tarda en convertir dichos derechos en dinero en efectivo, es decir la velocidad o capacidad con la que cobran las cuentas a sus clientes.

$$\text{Rotación de Cuentas por Cobrar} = \frac{\text{Ventas Netas}}{\text{Cuentas por Cobrar}}$$

$$\text{Periodo Promedio de Cobro} = \frac{365}{\text{Rotación de Cuentas por Cobrar}}$$

3.4. Población y Muestra

Conforme Díaz (2017) afirma que “La población es aquel conjunto de individuos que tienen las características (variables de estudio) que se desean estudiar”. (p.4). Es decir, que se considera como población al grupo de personas que poseen los factores que se pretende estudiar. Mientras que la muestra “Es un subconjunto de la población de estudio, es el grupo de personas que realmente se estudiarán. Debe ser representativa de la población y para lograr esto se tiene que tener bien definido los criterios de inclusión y exclusión.” (Díaz, 2017, p. 5)

Sin embargo, Castro como se citó en Asencio, González, & Lozano (2017) expresan que: “Si la población es menor a cincuenta (50) individuos, la población es igual a la muestra.”

Por lo tanto, en el presente proyecto de titulación trabajaremos con una población finita, que hace referencia al conocimiento del tamaño de la población, la cual está conformada por la totalidad de los individuos que pertenecen a la Clínica Dental ZAHNEN S.A.; hablamos de entre 1-8 trabajadores que forman parte de su esquema organizacional.

Tabla 5 *Determinación de la población*

Estrato	Cantidad
Gerencia	1
Contador	1
Secretaria	1
Odontólogos	5
Tamaño total de la población:	8

Fuente: Datos obtenidos de la Clínica Dental ZAHNEN S.A. (2022)

Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. (2022)

3.5. Presentación y Análisis de Resultados

3.5.1. Resultados de la aplicación de los cuestionarios a colaboradores

Tabla 6 Total de preguntas efectuadas

Preguntas por Proceso	Total
Adquisición de suministros	10
Recepción de suministros	10
Distribución de suministros	10
Total	30

Fuente: Datos obtenidos de la Clínica Dental ZAHNEN S.A. (2022)

Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. (2022)

Parámetros para Evaluación en el Cuestionario de Control Interno

Tabla 7 Medición de los niveles de confianza

Niveles de Confianza del Proceso a Evaluar			
Parámetros	Rangos	Riesgo	Confianza
Deficiente	Del 15% al 50%	Alto	Bajo
Regular	Del 51% al 75%	Medio	Medio
Eficiente	Del 76% al 95%	Bajo	Alto

Fuente: Datos obtenidos de los Niveles de Confianza de un proceso. (2022)

Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. (2022)

Fórmula del Nivel de Confianza

NC= Nivel de Confianza

CT= Calificación Total

PT= Ponderación Total

$$NC = \frac{CT}{PT} \times 100$$

Fórmula del Nivel Riesgo Inherente

NRI= Nivel Riesgo Inherente

$$NRI = 100\% - NC$$

3.5.1.1. *Resultados del cuestionario de control aplicado al encargado de la adquisición de suministros*

Una vez efectuado el levantamiento de la información a través de un análisis preliminar mediante la observación, se han desarrollado cuestionarios de control interno para los colaboradores de la empresa que participan en el proceso del inventario, el cual está comprendido por el gerente, el contador, la recepcionista, y los odontólogos, con el fin de profundizar y analizar las falencias que cuenta la entidad; estas preguntas se pueden evidenciar en los Anexo 1-8, Pág 77-92 del presente trabajo de investigación.

Tabla 8 *Resumen del cuestionario aplicado al encargado de la adquisición de suministros*

N°	Preguntas	Si	%	No	%	Total	%
1	¿Se cuenta con una estructura orgánica (flujograma) establecido para el proceso de adquisición de suministros?	-		1	10,00	1	10,00
2	¿Conoce las funciones y procedimientos referente al proceso de adquisición de suministros de inventarios?	1	10,00	-		1	10,00
3	¿Se realizó una cotización con varios proveedores potenciales previo a la selección del proveedor de los insumos?	1	10,00	-		1	10,00
4	¿Cuentan con una terna de proveedores potenciales en caso de que el actual no pueda cumplir con el pedido?	-		1	10,00	1	10,00
5	¿Se lleva un registro con documentación física del proceso de adquisición del inventario?	1	10,00	-		1	10,00
6	¿Revisa los niveles mínimos y máximos de inventario antes de realizar el pedido de insumos?	-		1	10,00	1	10,00
7	¿Tienen una comunicación efectiva con los odontólogos al momento de informar el momento en el que debe realizar el pedido?	1	10,00	-		1	10,00
8	¿Existe una comunicación oportuna con la encargada de la recepción de los insumos en el momento en que se realiza el pedido?	1	10,00	-		1	10,00
9	¿Existe una comunicación oportuna con los encargados de la distribución de los insumos en el momento en que se realiza el pedido?	1	10,00	-		1	10,00
10	¿Se presenta informes de los pedidos estipulando la cantidad, importe y otras	-		1	10,00	1	10,00

observaciones con la finalidad que exista una verificación oportuna del pedido?

Total 6 60,00 4 40,00 10 100,00

Fuente: Datos obtenidos de la Clínica Dental ZAHNEN S.A. (2022)

Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. (2022)

Tabla 9 Resultados del cuestionario de control aplicado al Gerente

	PT	CT	Porcentaje	Evaluación del proceso
NC	10	6	60%	Proceso Regular
NRI	10	4	40%	

Fuente: Datos obtenidos de la Clínica Dental ZAHNEN S.A. (2022)

Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. (2022)



Figura 5 Resultados del cuestionario de control aplicado al Gerente

Fuente: Datos obtenidos de la Clínica Dental ZAHNEN S.A. (2022)

Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. (2022)

De acuerdo con información obtenida del gerente, se encontró que el proceso de adquisición fue desarrollado de forma regular en su gestión. Puesto que, mostro que el riesgo es medio con 40%, contra un 60% de nivel de confianza que de igual manera se consideró medio.

Esto producto de que no se establecieron funciones específicas y se llevó un proceso de adquisición de manera empírica. Dado que se omitieron factores y pasos muy importantes

para el reabastecimiento de los insumos de modo eficiente, como niveles mínimos y máximos de inventarios. Pese a esto, gracias a una comunicación oportuna se logró mitigar demás riesgos importantes.

3.5.1.2. Resultados del cuestionario de control aplicado a la encargada de la recepción de suministros

Tabla 10 Resumen del cuestionario aplicado a la encargada de la recepción de suministros

N°	Preguntas	Si	%	No	%	Total	%
1	¿Se cuenta con una estructura orgánica (flujograma) establecida para el proceso de recepción de suministros?	-		1	10,00	1	10,00
2	¿Conoce las funciones y procedimientos referente al proceso de recepción de los suministros de inventario?	-		1	10,00	1	10,00
3	¿Las actividades que realiza en relación con la recepción de suministros es controlada por un supervisor?	-		1	10,00	1	10,00
4	¿Se revisa minuciosamente que los productos receptados correspondan efectivamente al pedido realizado?	-		1	10,00	1	10,00
5	¿Lleva un registro auxiliar sobre los productos que ingresarán al inventario?	-		1	10,00	1	10,00
6	¿Realiza el pago cuando esta oportunamente autorizado por el gerente?	1	10,00			1	10,00
7	¿Se encarga de archivar y organizar documentos como facturas u órdenes de compra relacionados con la adquisición del inventario?	1	10,00			1	10,00
8	¿Existe una adecuada comunicación al momento de informar la recepción del pedido?	1	10,00			1	10,00
9	¿En el caso de existir un inconveniente con respecto a la recepción de los suministros se lo comunica al gerente?	1	10,00			1	10,00
10	¿Se han establecido normas para regular el recibimiento de los insumos del inventario?	-		1	10,00	1	10,00
Total		4	40,00	6	60,00	10	100,00

Fuente: Datos obtenidos de la Clínica Dental ZAHNEN S.A. (2022)

Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. (2022)

Tabla 11 Resultados del cuestionario de control aplicado a la Recepcionista

	PT	CT	Porcentaje	Evaluación del proceso
NC	10	4	40%	Proceso Deficiente
NRI	10	6	60%	

Fuente: Datos obtenidos de la Clínica Dental ZAHNEN S.A. (2022)

Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. (2022)



Figura 6 Resultados del cuestionario de control aplicado a la Recepcionista

Fuente: Datos obtenidos de la Clínica Dental ZAHNEN S.A. (2022)

Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. (2022)

En concordancia con la información obtenida por parte de la secretaria que desempeña el proceso de recepción, se ha encontrado que el desarrollo de las actividades fue deficiente. Dado que mostro que el riesgo es alto con un 60%, contra un nivel de confianza del 40% considerado bajo.

Esta situación se dio ya que la recepcionista no tiene una supervisión en sus actividades a desempeñar, provocando que se generen deficiencias de suma importancia en el proceso de recepción de los insumos, tales como: el desconocimiento de las actividades a realizar para receptor los insumos, pedidos inexactos (demás o de menos), estado de los suministros inadecuados para su recepción, etc.

3.5.1.3. Resultados del cuestionario de control aplicado a los involucrados en la distribución de suministros

Tabla 12 Resumen del cuestionario aplicado a los involucrados en la distribución de suministros

N°	Preguntas	Si	%	No	%	Total	%
1	¿Se cuenta con una estructura orgánica (flujograma) establecida para el proceso de la distribución de suministros?		-	6	10,00	6	10,00
2	¿Conoce las funciones y procedimientos referente al proceso de distribución de los suministros de inventario?	6	10,00		-	6	10,00
3	¿Existe un registro general con las entradas y salidas (Kardex) de suministros, donde se detalle el inventario que se mantienen en bodega?	6	10,00		-	6	10,00
4	¿Existe un encargado de autorizar las salidas de los suministros de inventario?		-	6	10,00	6	10,00
5	¿Para acceder a los suministros de inventario se solicita guías de remisión o algún tipo de comprobantes en el instante que se quiere sacar un producto de la bodega?		-	6	10,00	6	10,00
6	¿El sistema de control y registro actual de inventarios muestra las cantidades donde se ubican los niveles mínimos y máximos de los suministros?		-	6	10,00	6	10,00
7	¿Los stocks de inventario se mantienen en los niveles óptimos para su operación sin que existan desperdicios?		-	6	10,00	6	10,00
8	¿Se realiza la toma física de inventario para controlar las existencias de manera periódica?		-	6	10,00	6	10,00
9	¿Se explican las instrucciones para la toma física de inventarios como pauta para los colaboradores que participan en ella?	6	10,00		-	6	10,00
10	¿Se informa oportunamente cuando los suministros llegan su nivel mínimo para su eficiente reabastecimiento?		-	6	10,00	6	10,00
Total		18	30,00	42	70,00	60	100,00

Fuente: Datos obtenidos de la Clínica Dental ZAHNEN S.A. (2022)

Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. (2022)

Tabla 13 Resultados del cuestionario de control aplicado al contador y los odontólogos

	PT	CT	Porcentaje	Evaluación del proceso
NC	10	3	30%	Proceso Deficiente
NRI	10	7	70%	

Fuente: Datos obtenidos de la Clínica Dental ZAHNEN S.A. (2022)

Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. (2022)

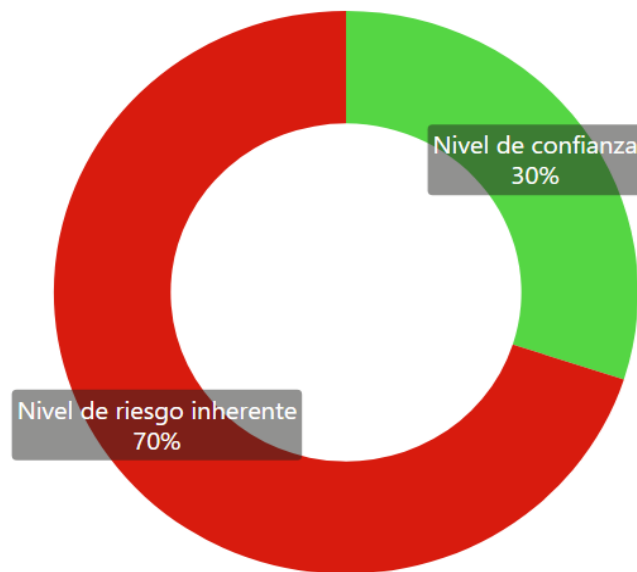


Figura 7 Resultados del cuestionario de control aplicado al contador y los odontólogos

Fuente: Datos obtenidos de la Clínica Dental ZAHNEN S.A. (2022)

Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. (2022)

Conforme a la información recogida del contador y los cinco odontólogos en el proceso de distribución de insumos, se obtuvo un resultado deficiente en el desarrollo de sus operaciones. Dado que mostro que el riesgo es alto con un 70%, contra un nivel de confianza del 30% considerado bajo.

Esto se dio debido a una ineficiente segregación de funciones en el proceso de distribución, dado que es poco personal el que realmente participa en esta actividad para ejecutar los controles claves que corresponde al manejo de insumos, ocasionando registros inexactos y poco detallados de los insumos corriendo en el inventario; acarreando problemas en el tiempo de reabastecimiento adecuado creando una instancia negativa de inventario exceso lo que podría significar pérdidas y desperdicios de insumos.

3.5.2. Resultados de la aplicación de las fichas de observación

Para este proceso se realizaron fichas de observación enfocadas a las diferentes actividades de inventario que realizó la clínica dental; estas son la adquisición, recepción y distribución de insumos. En donde se identificaron riesgos por cada área, el mismo que se evidencia en el Anexo 9-11, Pág 93-95 del presente trabajo de investigación.

Tabla 14 Resumen de la ficha de observación aplicada a la gestión del inventario

Empresa ZAHNEN S.A.	
Ficha de observación del proceso de inventario	
Gestión de los procesos del inventario y su incidencia en los estados financieros de la clínica dental ZAHNEN S.A.	
Objetivo: Analizar la efectividad de los procesos de inventario implementados y su incidencia en los estados financieros de la clínica dental ZAHNEN S.A.	
Proceso: Gestión de inventario	
Subprocesos:	Riesgos/observaciones:
Adquisición de insumos	<ul style="list-style-type: none"> • No se observó la existencia distintas proformas a diferentes proveedores de insumos • Al momento de la compra de suministros, los niveles mínimos y máximos de inventario no fueron revisados simplemente se realizó el pedido en base a la solicitud. • Se comunicó oportunamente la compra de insumos, sin embargo, no paso un informe con el detalle, cantidades y precios de cada insumo a la recepcionista
Recepción de insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Se pasó por alto la verificación o constatación de que el pedido corresponda al efectuado. • Se omitió el informe, en el cual se detalle la cantidad de suministros receptados y otras observaciones de este. • Falta de supervisión en el área de recepción de insumos.
Distribución de insumos	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia de guías de remisión o comprobantes que sustente formalmente la salida de insumos. • Inexistencia de una persona encargada de registrar formalmente las salidas de inventario conforme vallan utilizándose. • Al cierre del día no se realizó una constatación física de las existencias. • No existe registros de los niveles máximos y mínimos del inventario.

Fuente: Datos obtenidos de la Clínica Dental ZAHNEN S.A. (2022)

Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. (2022)

Se pudo observar en la parte cualitativa de la convivencia dentro del área de investigación, que el proceso de inventario es llevado de la siguiente manera:

El gerente, quien es el encargado de la adquisición de suministros, procesó la solicitud del odontólogo en jefe, donde estaban listados los insumos dentales que necesitaban ser reabastecidos y procedió a elaborar la orden del pedido al único proveedor con el que cuenta el centro odontológico.

Posteriormente, comunicó a la recepcionista de manera verbal el pedido realizado y las fechas en las que se esperaba que llegue el pedido; y al contador le entregó la factura de dicho pedido para su registro. Finalmente, realizó el informe del pedido para ser archivado.

La recepcionista, quien es la encargada de recibir los insumos, registró en el calendario de la empresa las fechas en las que el pedido debería ser receptado.

El día en el que llegó el pedido la recepcionista firmó el acta de recibido de parte de los proveedores, además del acta correspondiente de la empresa donde se registran las fechas y hora de la llegada del pedido; y estas hayan sido las acordadas. A continuación, llevó los paquetes y bultos donde el odontólogo en jefe los recibió, para notificar la llegada de los insumos solicitados para su posterior almacenamiento con el contador.

El odontólogo en jefe, quien es el encargado de almacenar los insumos odontológicos en los respectivos contenedores y gavetas, informó al contador la llegada del pedido y procedieron con el conteo y registro de la entrada de suministros al inventario.

Durante las consultas odontológicas, los diferentes odontólogos sacaban los insumos de los contenedores y gavetas sin una autorización o notificación previa para la salida de estos. Sin embargo, al finalizar las consultas se realizaba un informe con los respectivos insumos utilizados dicho día, los cuales eran enviados al contador para su registro.

Dicho registro se realizó sin la respectiva verificación de si los suministros que quedaron correspondían al importe y cantidad que debían quedar en inventario; mediante una toma física (conteo) de los insumos.

Bajo este contexto, se encontró que el proceso de inventario es llevado de una manera muy básica, sin profundizar en las actividades sustanciales que componen la gestión de inventario.

Lo que significó la presencia de varios riesgos dentro de los procesos antes mencionados, tales como:

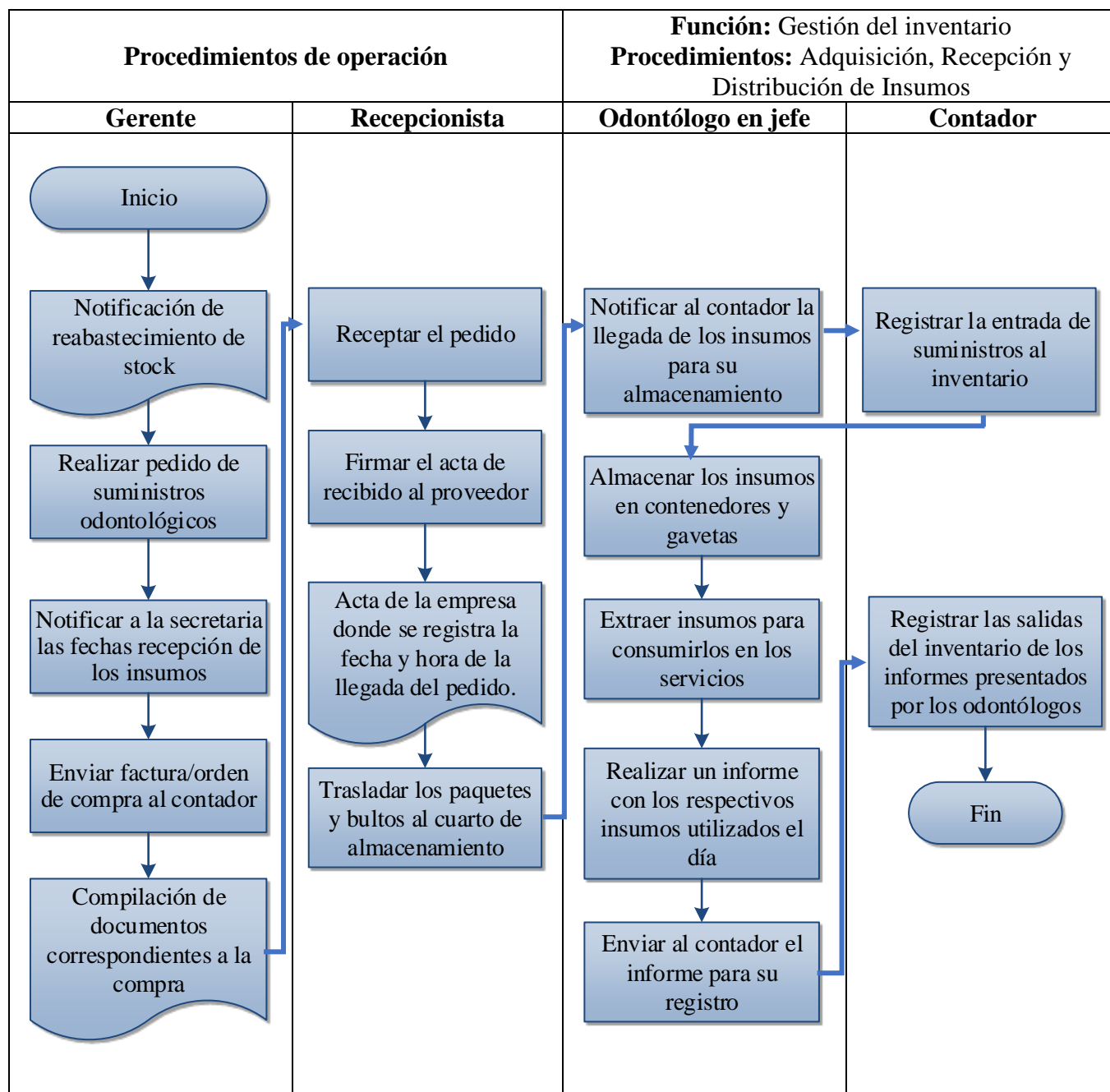
- No se observó la existencia distintas proformas a diferentes proveedores de insumos, en donde se establezca los más favorables para la empresa. Ocasionando la dependencia a un solo proveedor, lo que podría afectar al reabastecimiento de la empresa si el proveedor no cuenta con lo requerido en el tiempo solicitado.
- Al momento de la compra de suministros, los niveles mínimos y máximos de inventario no fueron revisados, lo que provocó un sobre stock de los insumos o incluso podría quedarse sin stock al no haber estado informado de las existencias.
- No se pasó un informe con el detalle, cantidades y precios de cada insumo a la recepcionista, En consecuencia, no se tuvo una idea exacta de los productos a recibir, por lo cual, solo se dispuso a firma bajo las circunstancias en como este despachado el pedido.
- Se pasó por alto la verificación o constatación de que el pedido corresponda al efectuado. Suscitándose la situación que el pedido recibido no sea lo que realmente se pidió o por el contrario haya productos demás, aumentado el importe a pagar.
- Se omitió el informe, en el cual se detalle la cantidad de suministros receptados y otras observaciones de este, lo que denota la carencia de controles claves para su constatación del pedido en el momento de almacenarlo.
- Falta de supervisión en el área de recepción de insumos, cerrando la posibilidad a un feedback entre el equipo para su respectiva corrección o control de los procesos implementados de una mejor manera.
- Ausencia de guías de remisión o comprobantes que sustente formalmente la salida de insumos. La carencia de dichos documentos tiende a generar que los colaboradores saquen productos de más o no se tenga un control optimo sobre la existencia en un determinado momento.

- Inexistencia de una persona encargada de registrar formalmente las salidas de inventario conforme vayan utilizándose. Por esta razón, suelen existir un descuadre en el inventario produciéndose los sobrantes y faltantes de los insumos médicos, ya que son una consecuencia de la mala gestión empleada en la distribución de los suministros.
- Al cierre del día no se realizó una constatación física de las existencias, constituyendo una ausencia de controles en dicho proceso.
- No existe registros de los niveles máximos y mínimos del inventario, ocasionando que al momento en que se realizó la compra no exista una idea exacta de si es necesario reabastecer el inventario.

3.5.3. Resultados sobre el flujograma de la gestión del inventario actual

Con la indagación previa acerca de los procedimientos aplicados en el inventario, se logró armar un flujograma de procesos, mediante el método gráfico:

Tabla 15 *Flujograma de la gestión del inventario actual*



Fuente: Datos obtenidos de la Clínica Dental ZAHNEN S.A. (2022)

Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. (2022)

3.5.4. Análisis de los indicadores financieros propuestos

CLÍNICA DENTAL ZAHNEN S.A.
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

Tabla 16 Estado de Situación Financiera

ACTIVO	Valor en dólares
<u>Activo Corriente</u>	
Efectivo Equivalente de efectivo	\$ 1.150,00
Cuentas y Documentos por cobrar	\$ 1.967,00
Inventario	\$ 5.104,00
Total Activo Corriente	\$ 8.221,00
<u>Activo No Corriente</u>	
Propiedad planta y equipo	\$ 1.100,00
Total Activo No Corriente	\$ 1.100,00
TOTAL ACTIVO	\$ 9.321,00
PASIVO	
<u>Pasivo Corriente</u>	
Cuentas y Documentos por pagar	\$ 2.473,00
Prestamos por pagar C/P	\$ 987,00
Anticipo de clientes	\$ 899,20
Total Pasivo Corriente	\$ 4.359,20
<u>Pasivo No Corriente</u>	
Prestamos por pagar L/P	\$ 2.500,00
Total Pasivo No Corriente	\$ 2.500,00
TOTAL PASIVO	\$ 6.859,20
PATRIMONIO	
Capital social	\$ 2.000,00
Reserva legal	\$ 111,00
Resultado del ejercicio anterior	\$ 350,80
TOTAL PATRIMONIO	\$ 2.461,80
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO	\$ 9.321,00

Fuente: Datos obtenidos de la Clínica Dental ZAHNEN S.A. (2022)

Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. (2022)

CLÍNICA DENTAL ZAHNEN S.A.
ESTADO DE RESULTADOS INTEGRALES
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2021

Tabla 17 *Estado de Resultados Integrales*

INGRESOS	
Prestación de servicios	\$ 7.779,00
(-) Costo de venta	\$ 3.223,00
TOTAL DE INGRESOS	\$ 4.556,00
GASTOS	
Arrendamiento	\$ 2.000,00
Mantenimientos y reparaciones	\$ 799,00
Suministros, herramientas, materiales y repuestos	\$ 894,00
TOTAL DE GASTOS	\$ 3.693,00
Utilidad contable	\$ 863,00
Participación de trabajadores	\$ 129,45
Utilidad antes de impuestos	\$ 733,55
Impuesto a la renta	\$ 161,38
RESULTADO DEL PERIODO	\$ 572,17

Fuente: Datos obtenidos de la Clínica Dental ZAHNEN S.A. (2022)

Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. (2022)

Tabla 18 *Medición del ratio de liquidez*

Ratio de Liquidez	
Parámetros	Rangos
Deficiente	< 1,00
Regular	= 0,00
Eficiente	>1,00

Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. (2022)

Tabla 19 *Ratio de Liquidez*

Ratio	Cálculo	Resultados	Parámetro de Aceptabilidad
Ratio de Liquidez	$\frac{\$ 8.221,00}{\$ 4.359,20}$	1,88	Eficiente

Fuente: Datos obtenidos de la Clínica Dental ZAHNEN S.A. (2022)

Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. (2022)

El índice muestra un resultado eficiente con un valor de 1.88, es decir, que obtuvo un resultado mayor a 1, demostrando que la entidad pudo cumplir y cubrir a corto a plazo todas sus obligaciones contraídas sin afectar a sus inversiones. Lo que indica que la entidad pudo cubrir con \$1,88 por cada dólar que mantenía en las obligaciones del pasivo corriente.

Tabla 20 *Medición del margen de utilidad bruta*

Margen de Utilidad Bruta	
Parámetros	Rangos
Deficiente	Negativo (-)
Regular	Neutro (0)
Eficiente	Positivo (+)

Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. (2022)

Tabla 21 *Ratio de Rentabilidad*

Ratio	Cálculo	Resultados	Parámetro de Aceptabilidad
Margen de Utilidad Bruta	$\frac{\$ 4.556,00}{\$ 7.779,00}$	(+) 58,57%	Eficiente

Fuente: Datos obtenidos de la Clínica Dental ZAHNEN S.A. (2022)

Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. (2022)

Con las ventas netas se generó 58,57% positivo de utilidad; denotando un proceso eficiente. Siendo que el índice de margen bruto ha demostrado un resultado de 58,57% lo que expresa que ha obtenido una mayor rentabilidad de las ventas efectuadas ya que sus costos relativos fueron un 41,43%.

Tabla 22 *Medición de los Ratios de Actividad*

Ratios de Actividad	
Parámetros	Rangos
Deficiente	< 1,00
Regular	>1,00
Eficiente	>2,00

Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. (2022)

Tabla 23 *Ratios de Actividad o de Gestión*

Ratio	Cálculo	Resultados	Parámetro de Aceptabilidad
Rotación de Inventario	$\frac{\$ 3.223,00}{\$ 5.104,00}$	0,63	Deficiente
Periodo Promedio de Inventario	$\frac{365}{0,63}$	578,02	
Rotación de Cuentas por Cobrar	$\frac{\$ 7.779,00}{\$ 1.967,00}$	3,95	Eficiente
Periodo Promedio de Cobro	$\frac{365}{3,95}$	92,29	
Rotación de Cuentas por Pagar	$\frac{\$ 3.123,00}{\$ 2.473,00}$	1,26	Regular
Periodo Promedio de Pago	$\frac{365}{1,26}$	289,03	

Fuente: Datos obtenidos de la Clínica Dental ZAHNEN S.A. (2022)

Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. (2022)

- **Rotación de Inventario:** Con un resultado de 0,63 expresó que el inventario rotó menos de una vez en el año. Lo que significó que el inventario duro 578 días, dado que el inventario no tuvo una salida rápida.
- **Rotación de Cuentas por Cobrar:** Indico que se recupera el efectivo 3,95 veces al año. Lo que manifestó que se esperó 92,29 días para percibir el efectivo de la venta realizada.
- **Rotación de Cuentas por Pagar:** Mostró que la empresa liquido sus cuentas por pagar 1,26 veces en el año. Se interpretó que la empresa demoro 289 días, para pagar a los proveedores.

En definitiva, cuentan con una lenta salida del inventario debido que, al no existir los niveles mínimos ni máximos de inventario, se compra en exceso los insumos ocasionando que se queden más tiempo en el almacén. Por el contrario, tienden a recuperar su dinero de forma rápida de sus clientes por los servicios ofrecidos; en adición la empresa paga en tiempo moderado las deudas contraídas con los proveedores.

3.5.5. Resumen de Resultados del Proceso de Investigación

En suma, con el análisis de información tanto cualitativa como cuantitativa se logró estratificar el proceso de gestión de inventario aplicado por la mencionada clínica dental, lo que denotó procedimientos ineficaces en varias de las instancias de este.

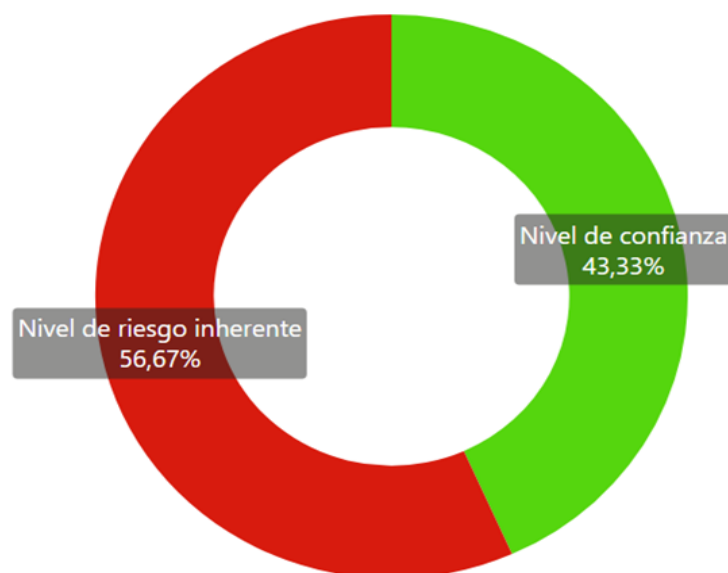


Figura 8 Nivel de confianza en el proceso de gestión de inventario

Fuente: Datos obtenidos de la Clínica Dental ZAHNEN S.A. (2022)

Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. (2022)

En la *Figura 8*, se determinó que el proceso de gestión del inventario posee características deficientes, en relación con los procesos de adquisición, recepción y distribución de suministros, que son las actividades que componen la gestión del inventario. Esto causado por la falta de una estructura orgánica que norme y regule el comportamiento de dichas actividades sustanciales para el manejo eficiente de los insumos que ingresan y salen del inventario.

En adición, el cumplimiento de aspectos claves para la gestión de insumos se vio comprometido por la ausencia de controles, tales como: la segregación de funciones, comunicación oportuna, medición de los niveles mínimos y máximos de inventario, entre otros. Siendo que, los indicadores financieros demostraron cuál fue la incidencia y repercusión de estas faltas de controles dentro de la gestión del inventario, en la contabilidad de la empresa que está reflejada en los estados financieros, puesto que estos permitieron conocer el estado de las actividades, si son eficientes o no, relacionadas con el inventario.

En la ejecución de nuestro trabajo de investigación se identificó como premisa que la clínica dental llevaba una administración empírica en el proceso del inventario, omitiendo procedimientos y controles relevantes. Por lo que resulta necesario dejar concluido que, efectivamente la carente gestión de los procesos de inventario genera altos riesgos en actividades como la adquisición, recepción y distribución de insumos puesto que producto de ello se pueden originar registros inexactos, desperdicios y exceso de inventario, repercutiendo en la presentación de los estados financieros de la Clínica Dental ZAHNEN S.A.

3.6. Propuesta

3.6.1. Título

Estructura orgánica para la gestión de los procesos de adquisición, recepción y distribución de inventarios de la Clínica Dental ZAHNEN S.A.

3.6.2. Objetivo general

Realizar una propuesta que contribuya al mejoramiento de la gestión del proceso de inventario, que regule las actividades de adquisición, recepción y distribución de los suministros en la clínica dental ZANHEN S.A.

3.6.3. Objetivos específicos

- Diseñar una estructura orgánica que sea aplicable a la gestión de los procesos de adquisición, recepción y distribución de inventarios de la Clínica Dental ZAHNEN S.A.
- Presentar un diagrama de flujo por cada uno de los procesos sustanciales que componen la gestión de los inventarios.
- Plantear el cumplimiento de los controles claves para el desarrollo adecuado de las actividades pertenecientes a la adquisición, recepción y distribución de inventarios.

3.6.4. Flujograma de procedimientos para la gestión de los procesos de adquisición, recepción y distribución de inventarios de la Clínica Dental ZAHNEN S.A.

La estructura orgánica del proceso de gestión de los insumos de inventario requiere la esquematización de los procedimientos a realizarse por el gobierno de la entidad y los colaboradores, lo que servirá como guía para el desarrollo de las actividades y controles fundamentales. Con la finalidad de brindar confiabilidad en los rubros presentados en los estados financieros en la cuenta de inventario.



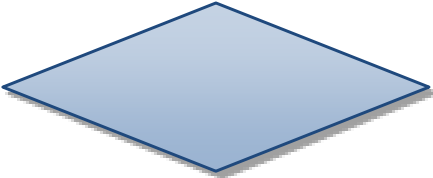


El flujograma de procedimientos detallará las actividades y controles, además de por quién será realizado dicho procedimiento en las siguientes actividades: adquisición, recepción y distribución.

Tabla 24 *Flujograma de procedimientos para la gestión de los procesos de inventario*

Procedimientos de Operación	Función: Gestión del inventario Procedimientos: Adquisición, Recepción y Distribución de Insumos
<h1>Flujograma de Procedimientos para la Gestión de los Procesos de Inventario</h1>	

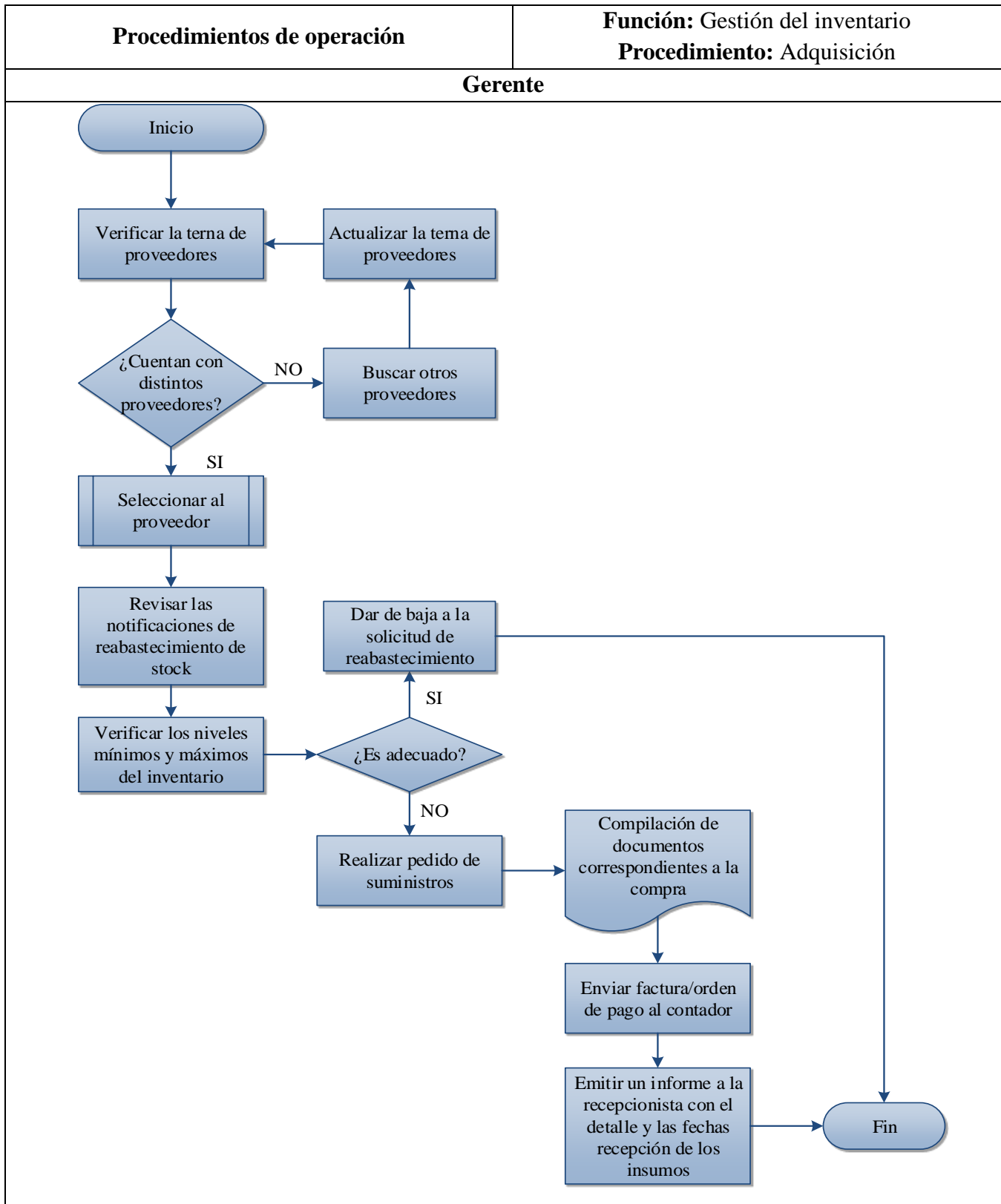
Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. (2022)

Tabla 25 Simbología utilizada para esquematizar la propuesta

<p>Procedimientos de Operación</p>	<p>Función: Gestión del inventario Procedimientos: Adquisición, Recepción y Distribución de Insumos</p>
<p>Simbología Utilizada</p>	
	
<p>Inicio / Fin</p>	<p>Proceso</p>
	
<p>Decisión</p>	<p>Subproceso</p>
	
<p>Documento</p>	

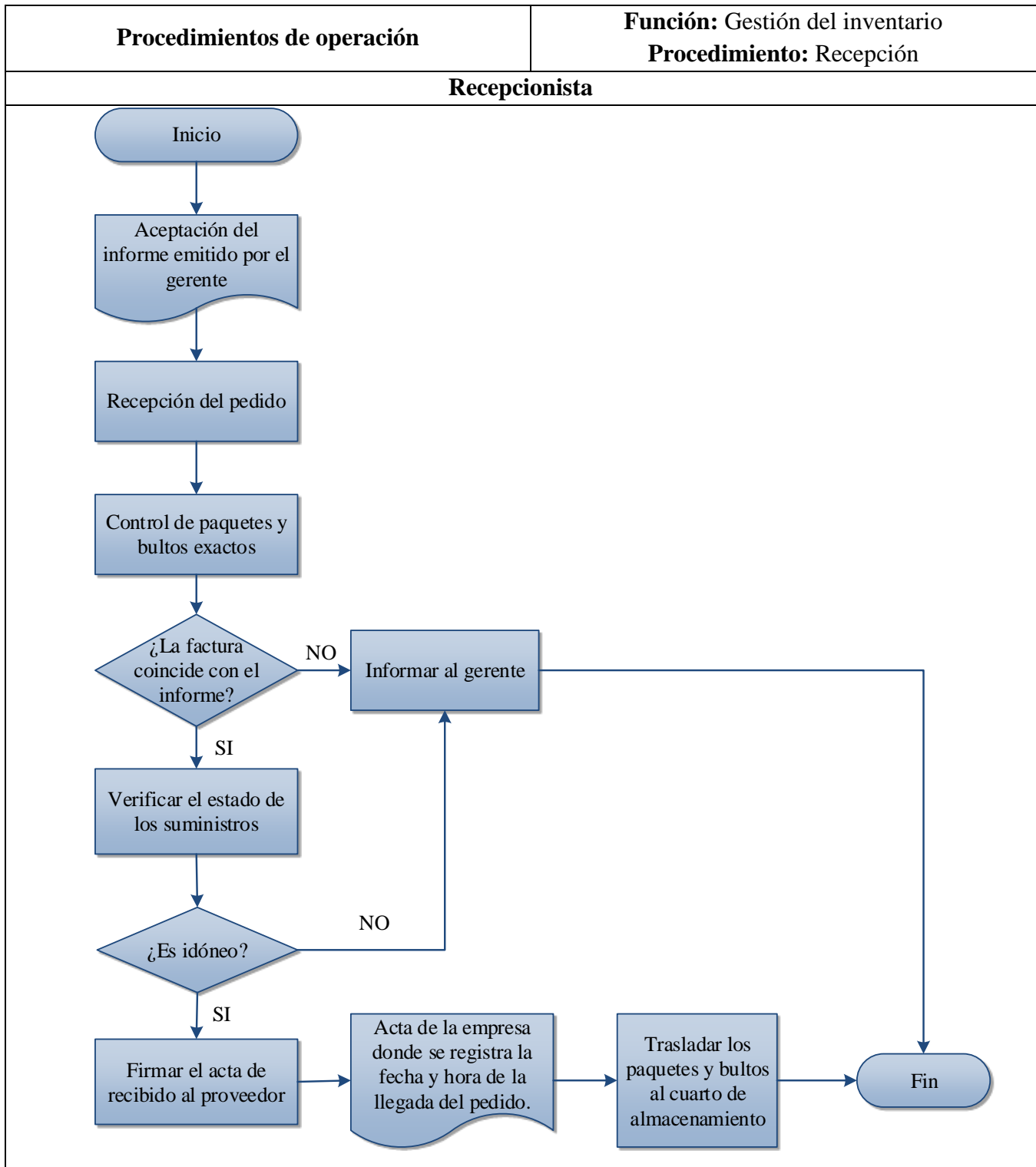
Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. (2022)

Tabla 26 Procedimientos de operación para la adquisición de insumos



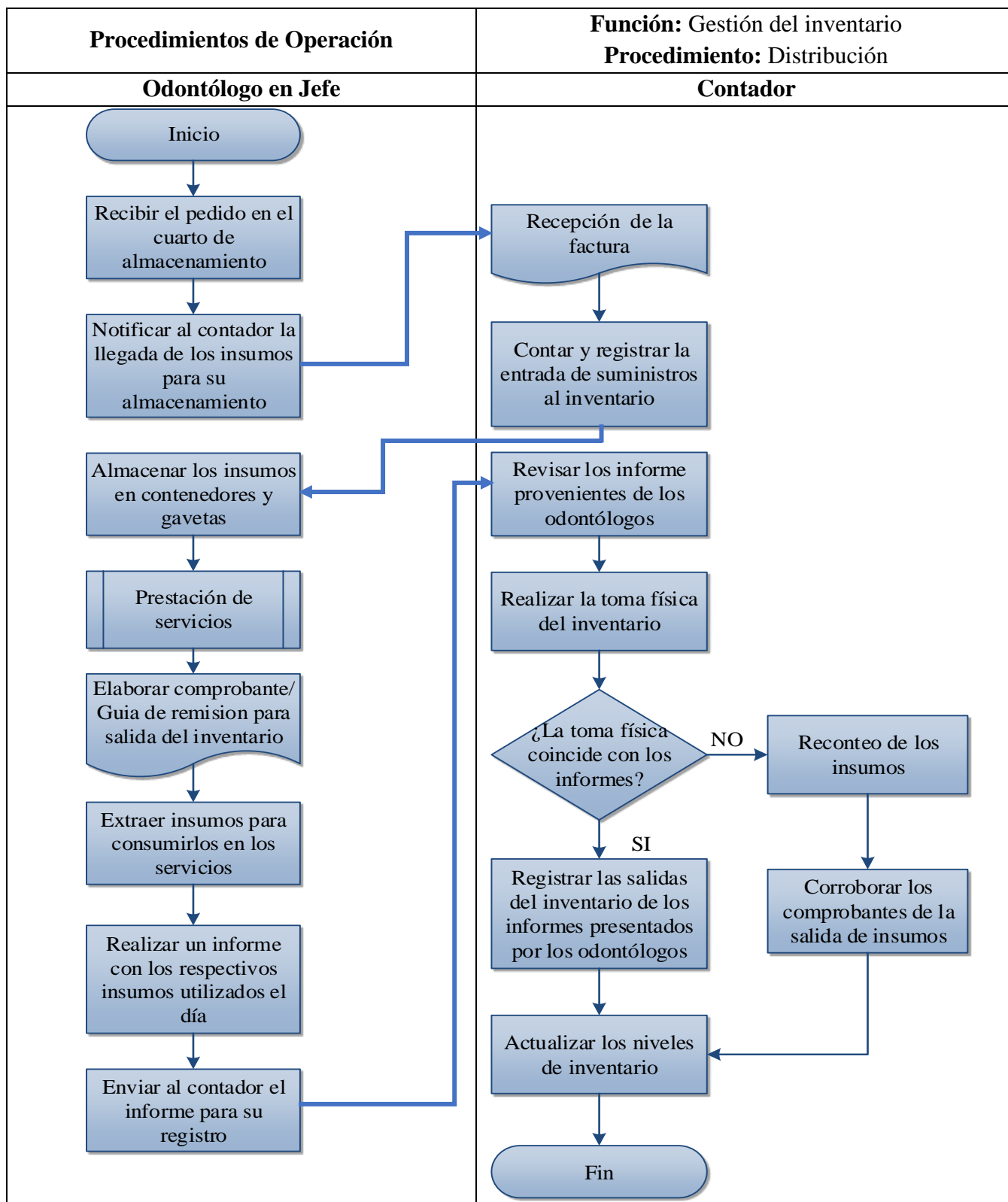
Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. (2022)

Tabla 27 Procedimientos de operación para la recepción de insumos



Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. (2022)

Tabla 28 Procedimientos de operación para la distribución de insumos



Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. (2022)

CONCLUSIONES

Una vez que se ha culminado el proceso de investigación, habiéndose aplicado las técnicas y herramientas investigativas como lo fue las fichas de observación, los cuestionarios de control interno, el flujograma y los indicadores financieros. Es menester de nosotros proceder hacer las conclusiones que conllevan a las siguientes expresiones:

- La empresa no posee una estructura orgánica que regule los procesos de gestión del inventario; siendo que llevan una administración de suministros más bien empírica, lo que provoca que se omitan procedimientos y controles relevantes al momento de ejercer las actividades de: adquisición, recepción y distribución de insumos, por parte del gobierno de la empresa y sus colaboradores ya que desconocen los procesos claves concernientes a la gestión de insumos. De modo que se generan registros inexactos acerca de las entradas y salidas de insumos, lo que incide de manera negativa en la presentación razonable de los rubros de la cuenta inventarios en los estados financieros.
- Se determinó el desconocimiento que tiene la empresa acerca de los controles inherentes al inventario; como lo es el control de constatación de bienes disponibles para la venta referente a la distribución de insumos odontológicos, pues no se realizó la toma física con la finalidad de contrastar que lo expuesto en los informes de los odontólogos correspondan efectivamente a lo que quedo en los contenedores y gavetas. Esto acarrea varios riesgos en el desarrollo de las actividades del inventario, tales como la presentación de datos e importes erróneos en relación con los insumos, que a su vez causan más deficiencias generando una reacción en cadena a lo largo de todo el proceso de gestión del inventario.
- Además, no se identificó la implantación de controles de inventario para identificar, clasificar y almacenar los insumos, provocando que la empresa no note oportunamente si alguno de los productos llego en mal estado. Lo que repercute en la inexistencia de controles internos y perdidas de inventarios.
- Se encontraron fallas los procesos internos del inventario de la empresa, pues mediante el desarrollo de los indicadores financieros se logró detectar que la rotación del inventario es deficiente, puesto que muestra una lenta salida de los insumos con relación al giro normal del negocio. Esto a causa de la desinformación acerca de los

niveles mínimos y máximos de las existencias; producto de esto se exceden en sus pedidos generando una elevada cantidad de insumos, los cuales tiene un mayor tiempo de espera para poder comercializarlos. Por ello, los suministros se vuelven un desperdicio y representan pérdidas para la empresa. Pese a ello se mantiene una liquidez en sus activos, ya que tienden a generar dinero de forma rápida por sus clientes y en resultado pagan sus deudas contraídas de manera eficiente siendo una parte positiva en cuando a rendimiento económico.

- Se hallaron falencias respecto a la segregación de funciones en el proceso de gestión de inventarios puesto que se encontró que menos de la mitad del personal realmente participa en las actividades de adquisición, recepción y distribución de insumos. A causa de ello, una sola persona es la encargada de las entradas y salidas del inventario, así mismo de su anotación en el informe, que se presenta al contador para su posterior registro, que en sí mismo constituye un riesgo en la transparencia del proceso, en adición al error en el componente humano ya que no se verifican los informes. Por tal motivo concluimos que en la empresa las responsabilidades de cada colaborador no se encuentran bien definida.

RECOMENDACIONES

- Establecer una estructura orgánica que norme y regule las actividades de adquisición, recepción y distribución de insumos de inventario con la finalidad de poder identificar y evaluar los diferentes riesgos y controles presentes a lo largo del proceso; ya que al presentarse de manera gráfica hace más sencillo su estudio permitiendo tener un panorama completo de la gestión implementada. Esto tendrá un impacto positivo en la organización puesto que posibilita tomar medidas preventivas y correctivas, además, brindar la posibilidad de que cualquier integrante del gobierno de la empresa y colaborador podrá identificar la secuencia de actividades disminuyendo así la presencia de riesgos y errores en el desarrollo de los procedimientos de inventario lo que brinda confiabilidad en el proceso, asimismo en que los importes presentados son razonables.
- Debido a la ausencia de controles en el proceso de inventario, en primera instancia se sugiere una reestructuración de los procesos llevados. Comenzando con la aplicación de un sistema de revisión continua, dado que para un inicio se podrá ver el flujo y la regularidad en cómo se da la entrada y salida del inventario, por lo tanto, serviría de ayuda a la hora de establecer nuevos controles en la gestión del inventario. Una vez implementados los controles inherentes al inventario, podrían mantener de manera indefinida la toma física de manera periódica, es decir, en lapsos de tiempo más largos pues ya determinado su comportamiento solo habría que darle control en cuanto a la eficiencia de los procedimientos implantados.
- En adición, con el fin de proporcionar conocimiento a los colaboradores en cuanto a los procedimientos y controles inherentes al inventario, un plan de capacitaciones al personal ayudaría a mejorar la eficacia del proceso en general; puesto que genera un compromiso en su ejecución y desarrollo, esto tomando como enfoque principal la mitigación de riesgos.
- Disponer la fijación de los niveles mínimos y máximos de inventario, esto le permitirá a la empresa tener un reabastecimiento más eficaz ya que estos especifican la cantidad y el momento oportuno para la adquisición de suministros. Siendo que a la hora de realizar el proceso de compra de insumos se estaría aplicando en un modelo de gestión determinista, en el cual se tienen pleno conocimiento de la demanda que tendrán; y

en base a eso pueden elaborar los niveles de inventario que sean óptimos para el desarrollo normal de sus actividades económicas. De esta manera, se podría evitar los desperdicios o sobre stock de insumos que ocasionan pérdidas y que la rotación del inventario sea lenta para su tipo de negocio; brindando información pertinente sobre los suministros y los periodos apropiados para reponer el inventario.

- Desarrollar una segregación de funciones acorde con la estructura orgánica que posea la empresa detallando las actividades y funciones a cumplir por cada colaborador, con el fin de establecer las responsabilidades y limitaciones de cada uno de ellos, en relación con el proceso de gestión de los insumos odontológicos. En dicho proceso existen subprocesos tales como la adquisición, recepción y distribución para los cuales es importante la designación de tareas específicas y que estén comunicadas entre sí, para tener un proceso continuo y eficiente como son las autorizaciones, supervisiones en forma de una cadena de mando y la emisión de informes con la finalidad de retroalimentar las actividades desarrolladas en otras áreas, obteniendo una idea clara de cómo se va efectuando el proceso en conjunto.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez, F., & Álvarez, A. (2018). *Auditoría médica y epidemiología* (Segunda ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Arenal, C. (2020). *Gestión de inventarios* (2020 ed.). San Millán: Tutor Formación.
Obtenido de <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=bpXSDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA6&dq=importancia+del+inventarios&ots=HGYQKsmfgP&sig=5vWOGIcUI7-8jnuzTcF2P1aWFr#v=onepage&q=importancia%20del%20inventarios&f=false>
- Arroba, E., Angulo, Y., & Naula, S. (2018). Control de inventarios y su incidencia en los estados financieros. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*.
Obtenido de <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/11/inventarios-estados-financieros.html>
- Asencio, L., González, E., & Lozano, M. (2017). El inventario como determinante en la rentabilidad de las distribuidoras farmacéuticas. *RETOS Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 231-247. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=504551272009>
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la Investigación* (Tercera ed.). México, DF.: Grupo Editorial Patria. Obtenido de https://www.academia.edu/40075208/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_Grupo_Editorial_Patria
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación* (Cuarta ed.). Bogotá: Pearson. Obtenido de https://www.academia.edu/44228601/Metodologia_De_La_Investigaci%C3%B3n_Bernal_4ta_edicion
- Bind ERP. (s.f.). *Nivel de inventario o de stock*. Recuperado el 19 de Noviembre de 2021, de Bind ERP: <https://www.bind.com.mx/Glosario/Definicion/37-nivel-de-inventario-de-stock>

- Cajiao, M., García, M., & Jimbo, M. (2016). *Auditoría Administrativa y de Gestión*. Quito: Universidad Central del Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/21006/1/Auditor%c3%ada%20administrativa%20y%20de%20gesti%c3%b3n.pdf>
- Coyle, J. J., Langley, J. C., Novack, R. A., & Gibson, B. J. (2018). *Administración de la cadena de suministro. Una perspectiva lógica*. México, D.F.: Cengage Learning Editores.
- Díaz, M. (Diciembre de 2017). *Población, muestra y muestreo*. Obtenido de Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (UAEH): https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/huejutla/enfermeria/2017/Poblacion_Muestra_Muestreo.pdf
- Drouet, K. (2016). *Análisis de control del inventario de la microempresa TUBEC*. Obtenido de Repositorio Universidad Politécnica Salesiana (UPS): <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/14283/1/UPS-GT001904.pdf>
- Escandón, R., Guerrero, J., Campos, H., Espinoza, R., & Espinoza, W. (2021). NIC 2 y su efecto en la presentación razonable de los Estados Financieros de la Empresa Macoser S.A. (Ecuador). *Revista Espacios*, 2-3.
- Estatuto Orgánico Gestión Organizacional por Procesos de Hospitales. (25 de Septiembre de 2012). Obtenido de Estatuto Orgánico Gestión Organizacional por Procesos de Hospitales: <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2019/04/ESTATUTO-GESTION-ORGANIZACIONES-HOSPITALES-RO-339-25-09-2012.pdf>
- Guerrero, H. (2017). *Inventarios Manejo y Control* (Segunda ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2017/08/Inventarios-manejo-y-control.pdf>
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México, D. F: Mc Graw Hill. Obtenido de http://www.biblioteca.cij.gob.mx/Archivos/Materiales_de_consulta/Drogas_de_Abuso/Articulos/SampieriLasRutas.pdf

Imaicela, R., Curimilma, O., & López, K. (2019). Los Indicadores Financieros y el Impacto en la Insolvencia de las Empresas. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*.

Ley que Regula Compañías de Salud Prepagada y de Asistencia Medica. (13 de Octubre de 2016). Obtenido de Ley que Regula Compañías de Salud Prepagada y de Asistencia Medica: <https://www.salud.gob.ec/wp-content/uploads/2019/04/LEY-FUNCIONAMIENTO-DE-LAS-EMPRESAS-PRIVADAS-DE-SALUD-RO-863-17-10-2016.pdf>

Lizarzaburu, E., Gómez, G., & Beltrán, R. (2016). *Ratios Financieros. Guía de Uso* (Primera ed.). Editorial Beltrán López. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/307930856_RATIOS_FINANCIEROS_GUIA_DE_USO

Lucio, R., López, R., Leines, N., & Terán, J. A. (2019). El Financiamiento de la Salud en Ecuador. *Revista Pontifica Universidad Catolica del Ecuador*, 81-124. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/337085770_El_Financiamiento_de_la_Salud_en_Ecuador_Funding_health_in_Ecuador

Meana, P. (2017). *Gestión de inventarios*. Madrid: Ediciones Paraninfo S.A. Obtenido de <https://books.google.com.pe/books?id=Ml5IDgAAQBAJ&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>

Ministerio de Salud Pública. (Mayo de 2009). *Ministerio de Salud Pública (MSP)*. Obtenido de Normas y Procedimientos de Atención en Salud Bucal para el Primer Nivel de Atención: <https://aplicaciones.msp.gob.ec/salud/archivosdigitales/documentosDirecciones/dnn/archivos/NORMAS%20Y%20PROCEDIMIENTOS%20DE%20ATENCI%C3%93N%20EN%20SALUD%20BUCAL%20%20I%20%20NIVEL.pdf>

Mora, A. (2016). *Inventario cero. Cuándo y cuánto pedir*. Bogotá: Alpha Editorial S.A. Obtenido de <https://es.scribd.com/document/499206273/Inventario-Cero-Cuando-y-Cuanto-Pedir-Alberto-Mora-Gutierrez-www-freeLibros-org>

- NIIF para PYMES. (Abril de 2016). *NICNIIF.org*. Obtenido de Sección 2 Conceptos y Principios Fundamentales: <https://www.nicniif.org/home/normas/niif-para-las-pymes.html>
- NIIF para PYMES. (Abril de 2016). *NICNIIF.org*. Obtenido de Sección 13 Inventario: <https://www.nicniif.org/home/normas/niif-para-las-pymes.html>
- Norma Internacional de Contabilidad. (2018). *Deloitte*. Obtenido de NIC 1 Presentación de Estados Financieros: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niif-2019/NIC%201%20-%20Presentaci%C3%B3n%20de%20Estados%20Financieros.pdf>
- Norma Internacional de Contabilidad. (2019). *Deloitte*. Obtenido de NIC 2 Inventarios: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cr/Documents/audit/documentos/niif-2019/NIC%202%20-%20Inventarios.pdf>
- Pascual, A. (12 de Septiembre de 2017). *La Segregación de Funciones*. Obtenido de OBS Business School: <https://www.obsbusiness.school/blog/la-segregacion-de-funciones-previene-el-fraude-de-los-empleados>
- Reglamento de Intervención de las Compañías Nacionales Anónimas, de Responsabilidad Limitada, en Comandita por Acciones y de Economía Mixta, así como de las Sucursales de Compañías u otras Empresas Extranjeras Organizadas como Personas Jurídicas. (3 de Octubre de 2001). *Gob.ec Regulaciones*. Obtenido de https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-03/Documento_REGLAMENTO-INTERVENCION-COMPA%C3%91IAS.pdf
- Santillana, J. (2015). *Sistemas de Control interno* (Tercera ed.). Pearson. Obtenido de http://www.pearsonenespanol.com/docs/librariesprovider5/files_recursosmcc/santillana_sistemas_de_c_i_3e_cap16.pdf
- Suárez, G., & Cárdenas, P. (2017). La Rotación de los Inventarios y su Incidencia en el Flujo de Efectivo. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/inventarios-flujo>

efectivo.html#:~:text=La%20rotaci%C3%B3n%20de%20inventarios%20es,cobrar%20(se%20ha%20vendido).

Tenesaca, M., & Suárez, K. (2017). Proceso contable en el inventario y su incidencia en los Estados Financieros de la Empresa Baratonsa S.A. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*. Obtenido de <https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/estados-financieros-baratonsa.html>

Terreros Calle, O. J., & Zhañay Mejía, M. R. (2018). *Análisis del control y medición contable de los inventarios de acuerdo a la NIC 2 en la industria cerámica, caso de estudio Cerámica Pella Cía. Ltda.* Obtenido de Repositorio Institucional Universidad de Cuenca: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/29993/1/TESIS-%20NIC%202%20INVENTARIOS%20-CERAMICA%20PELLA.pdf>

ANEXOS

Anexo 1 Cuestionario de control aplicado al encargado de la adquisición de suministros

Empresa ZAHNEN S.A. Cuestionario de control para el inventario Gestión de los Procesos del Inventario y su Incidencia en los Estados Financieros de la Clínica Dental ZAHNEN S.A.					
Objetivo: Establecer la existencia de una estructura orgánica en el proceso de inventarios que norme las actividades de adquisición, recepción y distribución de los suministros en la clínica dental ZAHNEN S.A.					
N°	Preguntas	Respuestas			Observaciones
		SI	NO	N/A	
1	¿Se cuenta con una estructura orgánica (flujograma) establecido para el proceso de adquisición de suministros?		X		
2	¿Conoce las funciones y procedimientos referente al proceso de adquisición de suministros de inventarios?	X			
3	¿Se realizó una cotización con varios proveedores potenciales previo a la selección del proveedor de los insumos?	X			
4	¿Cuentan con una terna de proveedores potenciales en caso de que el actual no pueda cumplir con el pedido?		X		
5	¿Se lleva un registro con documentación física del proceso de adquisición del inventario?	X			
6	¿Revisa los niveles mínimos y máximos de inventario antes de realizar el pedido de insumos?		X		
7	¿Tienen una comunicación efectiva con los odontólogos al momento de informar el momento en el que debe realizar el pedido?	X			Notifican mediante correo.
8	¿Existe una comunicación oportuna con la encargada de la recepción de los insumos en el momento en que se realiza el pedido?	X			Comunica de forma verbal la realización del pedido.

9	¿Existe una comunicación oportuna con los encargados de la distribución de los insumos en el momento en que se realiza el pedido?	X			Entrega la factura al contador.
10	¿Se presenta informes de los pedidos estipulando la cantidad, importe y otras observaciones con la finalidad que exista una verificación oportuna del pedido?		X		
	Calificación total	10			
	Ponderación total	6			
	Nivel de confianza	60%			
	Nivel de riesgo inherente	40%			
Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. Fecha: 2022		Proceso: Adquisición de insumos Dirigido: Gerente			

Anexo 2 Cuestionario de control aplicado a la encargada de la recepción de suministros

Empresa ZAHNEN S.A. Cuestionario de control para el inventario Gestión de los Procesos del Inventario y su Incidencia en los Estados Financieros de la Clínica Dental ZAHNEN S.A.					
Objetivo: Establecer la existencia de una estructura orgánica en el proceso de inventarios que norme las actividades de adquisición, recepción y distribución de los suministros en la clínica dental ZANHEN S.A.					
N°	Preguntas	Respuestas			Observaciones
		SI	NO	N/A	
1	¿Se cuenta con una estructura orgánica (flujograma) establecida para el proceso de recepción de suministros?		X		
2	¿Conoce las funciones y procedimientos referente al proceso de recepción de los suministros de inventario?		X		
3	¿Las actividades que realiza en relación con la recepción de suministros es controlada por un supervisor?		X		
4	¿Se revisa minuciosamente que los productos receptados correspondan efectivamente al pedido realizado?		X		
5	¿Lleva un registro auxiliar sobre los productos que ingresaran al inventario?		X		El contador es el encargado de llevar el registro general.
6	¿Realiza el pago cuando esta oportunamente autorizado por el gerente?	X			
7	¿Se encarga de archivar y organizar documentos como facturas u órdenes de compra relacionados con la adquisición del inventario?	X			
8	¿Existe una adecuada comunicación al momento de informar la recepción del pedido?	X			Informa al odontólogo en jefe.
9	¿En el caso de existir un inconveniente con respecto a la recepción de los suministros se lo comunica al gerente?	X			Retraso en la llegada de los pedidos.

10	¿Se han establecido normas para regular el recibimiento de los insumos del inventario?		X		
	Calificación total	10			
	Ponderación total	4			
	Nivel de confianza	40%			
	Nivel de riesgo inherente	60%			
Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. Fecha: 2022			Proceso: Recepción de insumos Dirigido: Recepcionista		

Anexo 3 Cuestionario de control aplicado a los involucrados en la distribución de suministros (Contador)

Empresa ZAHNEN S.A. Cuestionario de control para el inventario Gestión de los Procesos del Inventario y su Incidencia en los Estados Financieros de la Clínica Dental ZAHNEN S.A.					
Objetivo: Establecer la existencia de una estructura orgánica en el proceso de inventarios que norme las actividades de adquisición, recepción y distribución de los suministros en la clínica dental ZAHNEN S.A.					
N°	Preguntas	Respuestas			Observaciones
		SI	NO	N/A	
1	¿Se cuenta con una estructura orgánica (flujograma) establecida para el proceso de la distribución de suministros?		X		
2	¿Conoce las funciones y procedimientos referente al proceso de distribución de los suministros de inventario?	X			
3	¿Existe un registro general con las entradas y salidas (Kardex) de suministros, donde se detalle el inventario que se mantienen en bodega?	X			
4	¿Existe un encargado de autorizar las salidas de los suministros de inventario?		X		
5	¿Para acceder a los suministros de inventario se solicita guías de remisión o algún tipo de comprobantes en el instante que se quiere sacar un producto de la bodega?		X		
6	¿El sistema de control y registro actual de inventarios muestra las cantidades donde se ubican los niveles mínimos y máximos de los suministros?		X		
7	¿Los stocks de inventario se mantienen en los niveles óptimos para su operación sin que existan desperdicios?		X		Manejan un sobre stock en varios insumos.
8	¿Se realiza la toma física de inventario para controlar las existencias de manera periódica?		X		Solo cuando se identifican errores en

					los informes de los odontólogos.
9	¿Se explican las instrucciones para la toma física de inventarios como pauta para los colaboradores que participan en ella?	X			
10	¿Se informa oportunamente cuando los suministros llegan su nivel mínimo para su eficiente reabastecimiento?		X		
	Calificación total	10			
	Ponderación total	3			
	Nivel de confianza	30%			
	Nivel de riesgo inherente	70%			
Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. Fecha: 2022		Proceso: Distribución de insumos Dirigido: Contador			

Anexo 4 Cuestionario de control aplicado a los involucrados en la distribución de suministros (Odontólogo en Jefe)

Empresa ZAHNEN S.A. Cuestionario de control para el inventario Gestión de los Procesos del Inventario y su Incidencia en los Estados Financieros de la Clínica Dental ZAHNEN S.A.					
Objetivo: Establecer la existencia de una estructura orgánica en el proceso de inventarios que norme las actividades de adquisición, recepción y distribución de los suministros en la clínica dental ZAHNEN S.A.					
N°	Preguntas	Respuestas			Observaciones
		SI	NO	N/A	
1	¿Se cuenta con una estructura orgánica (flujograma) establecida para el proceso de la distribución de suministros?		X		
2	¿Conoce las funciones y procedimientos referente al proceso de distribución de los suministros de inventario?	X			
3	¿Existe un registro general con las entradas y salidas (Kardex) de suministros, donde se detalle el inventario que se mantienen en bodega?	X			
4	¿Existe un encargado de autorizar las salidas de los suministros de inventario?		X		
5	¿Para acceder a los suministros de inventario se solicita guías de remisión o algún tipo de comprobantes en el instante que se quiere sacar un producto de la bodega?		X		
6	¿El sistema de control y registro actual de inventarios muestra las cantidades donde se ubican los niveles mínimos y máximos de los suministros?		X		
7	¿Los stocks de inventario se mantienen en los niveles óptimos para su operación sin que existan desperdicios?		X		Existen desperdicios de insumos.
8	¿Se realiza la toma física de inventario para controlar las existencias de manera periódica?		X		Cuando los informes se presentan con errores.

9	¿Se explican las instrucciones para la toma física de inventarios como pauta para los colaboradores que participan en ella?	X			
10	¿Se informa oportunamente cuando los suministros llegan su nivel mínimo para su eficiente reabastecimiento?		X		
	Calificación total	10			
	Ponderación total	3			
	Nivel de confianza	30%			
	Nivel de riesgo inherente	70%			
Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. Fecha: 2022		Proceso: Distribución de insumos Dirigido: Odontólogo en jefe			

Anexo 5 Cuestionario de control aplicado a los involucrados en la distribución de suministros (Odontólogo 1)

Empresa ZAHNEN S.A. Cuestionario de control para el inventario Gestión de los Procesos del Inventario y su Incidencia en los Estados Financieros de la Clínica Dental ZAHNEN S.A.					
Objetivo: Establecer la existencia de una estructura orgánica en el proceso de inventarios que norme las actividades de adquisición, recepción y distribución de los suministros en la clínica dental ZAHNEN S.A.					
N°	Preguntas	Respuestas			Observaciones
		SI	NO	N/A	
1	¿Se cuenta con una estructura orgánica (flujograma) establecida para el proceso de la distribución de suministros?		X		
2	¿Conoce las funciones y procedimientos referente al proceso de distribución de los suministros de inventario?	X			
3	¿Existe un registro general con las entradas y salidas (Kardex) de suministros, donde se detalle el inventario que se mantienen en bodega?	X			
4	¿Existe un encargado de autorizar las salidas de los suministros de inventario?		X		
5	¿Para acceder a los suministros de inventario se solicita guías de remisión o algún tipo de comprobantes en el instante que se quiere sacar un producto de la bodega?		X		
6	¿El sistema de control y registro actual de inventarios muestra las cantidades donde se ubican los niveles mínimos y máximos de los suministros?		X		
7	¿Los stocks de inventario se mantienen en los niveles óptimos para su operación sin que existan desperdicios?		X		
8	¿Se realiza la toma física de inventario para controlar las existencias de manera periódica?		X		

9	¿Se explican las instrucciones para la toma física de inventarios como pauta para los colaboradores que participan en ella?	X			
10	¿Se informa oportunamente cuando los suministros llegan su nivel mínimo para su eficiente reabastecimiento?		X		
	Calificación total	10			
	Ponderación total	3			
	Nivel de confianza	30%			
	Nivel de riesgo inherente	70%			
Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. Fecha: 2022		Proceso: Distribución de insumos Dirigido: Odontólogo			

Anexo 6 Cuestionario de control aplicado a los involucrados en la distribución de suministros (Odontólogo 2)

Empresa ZAHNEN S.A. Cuestionario de control para el inventario Gestión de los Procesos del Inventario y su Incidencia en los Estados Financieros de la Clínica Dental ZAHNEN S.A.					
Objetivo: Establecer la existencia de una estructura orgánica en el proceso de inventarios que norme las actividades de adquisición, recepción y distribución de los suministros en la clínica dental ZAHNEN S.A.					
N°	Preguntas	Respuestas			Observaciones
		SI	NO	N/A	
1	¿Se cuenta con una estructura orgánica (flujograma) establecida para el proceso de la distribución de suministros?		X		
2	¿Conoce las funciones y procedimientos referente al proceso de distribución de los suministros de inventario?	X			
3	¿Existe un registro general con las entradas y salidas (Kardex) de suministros, donde se detalle el inventario que se mantienen en bodega?	X			
4	¿Existe un encargado de autorizar las salidas de los suministros de inventario?		X		
5	¿Para acceder a los suministros de inventario se solicita guías de remisión o algún tipo de comprobantes en el instante que se quiere sacar un producto de la bodega?		X		
6	¿El sistema de control y registro actual de inventarios muestra las cantidades donde se ubican los niveles mínimos y máximos de los suministros?		X		
7	¿Los stocks de inventario se mantienen en los niveles óptimos para su operación sin que existan desperdicios?		X		
8	¿Se realiza la toma física de inventario para controlar las existencias de manera periódica?		X		

9	¿Se explican las instrucciones para la toma física de inventarios como pauta para los colaboradores que participan en ella?	X			
10	¿Se informa oportunamente cuando los suministros llegan su nivel mínimo para su eficiente reabastecimiento?		X		
	Calificación total	10			
	Ponderación total	3			
	Nivel de confianza	30%			
	Nivel de riesgo inherente	70%			
Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. Fecha: 2022		Proceso: Distribución de insumos Dirigido: Odontólogo			

Anexo 7 Cuestionario de control aplicado a los involucrados en la distribución de suministros (Odontólogo 3)

Empresa ZAHNEN S.A. Cuestionario de control para el inventario Gestión de los Procesos del Inventario y su Incidencia en los Estados Financieros de la Clínica Dental ZAHNEN S.A.					
Objetivo: Establecer la existencia de una estructura orgánica en el proceso de inventarios que norme las actividades de adquisición, recepción y distribución de los suministros en la clínica dental ZAHNEN S.A.					
N°	Preguntas	Respuestas			Observaciones
		SI	NO	N/A	
1	¿Se cuenta con una estructura orgánica (flujograma) establecida para el proceso de la distribución de suministros?		X		
2	¿Conoce las funciones y procedimientos referente al proceso de distribución de los suministros de inventario?	X			
3	¿Existe un registro general con las entradas y salidas (Kardex) de suministros, donde se detalle el inventario que se mantienen en bodega?	X			
4	¿Existe un encargado de autorizar las salidas de los suministros de inventario?		X		
5	¿Para acceder a los suministros de inventario se solicita guías de remisión o algún tipo de comprobantes en el instante que se quiere sacar un producto de la bodega?		X		
6	¿El sistema de control y registro actual de inventarios muestra las cantidades donde se ubican los niveles mínimos y máximos de los suministros?		X		
7	¿Los stocks de inventario se mantienen en los niveles óptimos para su operación sin que existan desperdicios?		X		
8	¿Se realiza la toma física de inventario para controlar las existencias de manera periódica?		X		

9	¿Se explican las instrucciones para la toma física de inventarios como pauta para los colaboradores que participan en ella?	X			
10	¿Se informa oportunamente cuando los suministros llegan su nivel mínimo para su eficiente reabastecimiento?		X		
	Calificación total	10			
	Ponderación total	3			
	Nivel de confianza	30%			
	Nivel de riesgo inherente	70%			
Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. Fecha: 2022		Proceso: Distribución de insumos Dirigido: Odontólogo			

Anexo 8 Cuestionario de control aplicado a los involucrados en la distribución de suministros (Odontólogo 4)

Empresa ZAHNEN S.A. Cuestionario de control para el inventario Gestión de los Procesos del Inventario y su Incidencia en los Estados Financieros de la Clínica Dental ZAHNEN S.A.					
Objetivo: Establecer la existencia de una estructura orgánica en el proceso de inventarios que norme las actividades de adquisición, recepción y distribución de los suministros en la clínica dental ZAHNEN S.A.					
N°	Preguntas	Respuestas			Observaciones
		SI	NO	N/A	
1	¿Se cuenta con una estructura orgánica (flujograma) establecida para el proceso de la distribución de suministros?		X		
2	¿Conoce las funciones y procedimientos referente al proceso de distribución de los suministros de inventario?	X			
3	¿Existe un registro general con las entradas y salidas (Kardex) de suministros, donde se detalle el inventario que se mantienen en bodega?	X			
4	¿Existe un encargado de autorizar las salidas de los suministros de inventario?		X		
5	¿Para acceder a los suministros de inventario se solicita guías de remisión o algún tipo de comprobantes en el instante que se quiere sacar un producto de la bodega?		X		
6	¿El sistema de control y registro actual de inventarios muestra las cantidades donde se ubican los niveles mínimos y máximos de los suministros?		X		
7	¿Los stocks de inventario se mantienen en los niveles óptimos para su operación sin que existan desperdicios?		X		
8	¿Se realiza la toma física de inventario para controlar las existencias de manera periódica?		X		

9	¿Se explican las instrucciones para la toma física de inventarios como pauta para los colaboradores que participan en ella?	X			
10	¿Se informa oportunamente cuando los suministros llegan su nivel mínimo para su eficiente reabastecimiento?		X		
	Calificación total	10			
	Ponderación total	3			
	Nivel de confianza	30%			
	Nivel de riesgo inherente	70%			
Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. Fecha: 2022		Proceso: Distribución de insumos Dirigido: Odontólogo			

Anexo 9 *Ficha de observación aplicada al proceso de adquisición*

Empresa ZAHNEN S.A. Ficha de Observación del Proceso de Inventario Gestión de los Procesos del Inventario y su Incidencia en los Estados Financieros de la Clínica Dental ZAHNEN S.A.	
Objetivos: <ul style="list-style-type: none">• Identificar los riesgos de control, que influyen en la gestión de inventarios, tanto en procesos y subprocesos del área.	
Proceso: Adquisición de Insumos	Responsable: Gerente
Descripción del proceso	
El gerente, quien es el encargado de la adquisición de suministros, proceso la solicitud del odontólogo en jefe, donde estaban listados los insumos dentales que necesitaban ser reabastecidos y procedió a elaborar la orden del pedido al único proveedor con el que cuenta el centro odontológico. Posteriormente, comunico a la recepcionista de manera verbal el pedido realizado y las fechas en las que se esperaba que llegue el pedido; y al contador le entrego la factura de dicho pedido para su registro. Finalmente, realizo el informe del pedido para ser archivado.	
Determinación de riesgos	
<ul style="list-style-type: none">• No se observó la existencia distintas proformas a diferentes proveedores de insumos• Al momento de la compra de suministros, los niveles mínimos y máximos de inventario no fueron revisados simplemente se realizó el pedido en base a la solicitud.• Se comunicó oportunamente la compra de insumos, sin embargo, no paso un informe con el detalle, cantidades y precios de cada insumo a la recepcionista.	
Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. (2022)	

Anexo 10 *Ficha de observación aplicada al proceso de recepción*

Empresa ZAHNEN S.A. Ficha de Observación del Proceso de Inventario Gestión de los Procesos del Inventario y su Incidencia en los Estados Financieros de la Clínica Dental ZAHNEN S.A.	
Objetivos: <ul style="list-style-type: none">• Identificar los riesgos de control, que influyen en la gestión de inventarios, tanto en procesos y subprocesos del área.	
Proceso: Recepción de insumos	Responsable: Recepcionista
Descripción del proceso	
<p>La recepcionista, quien es la encargada de recibir los insumos, registro en el calendario de la empresa las fechas en las que el pedido debería ser receptado.</p> <p>El día en el que llegó el pedido la recepcionista firmó el acta de recibido de parte de los proveedores, y además el acta correspondiente de la empresa donde se registra la fecha y hora de la llegada del pedido.</p> <p>A continuación, llevo los paquetes y bultos donde el odontólogo en jefe los receptó, para notificar la llegada de los insumos solicitados para su posterior almacenamiento con el contador.</p>	
Determinación de riesgos <ul style="list-style-type: none">• Se pasó por alto la verificación o constatación de que el pedido corresponda al efectuado.• Se omitió el informe, en el cual se detalle la cantidad de suministros receptados y otras observaciones de este.• Falta de supervisión en el área de recepción de insumos.	
Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. (2022)	

Anexo 11 *Ficha de observación aplicada al proceso de distribución*

Empresa ZAHNEN S.A. Ficha de Observación del Proceso de Inventario Gestión de los Procesos del Inventario y su Incidencia en los Estados Financieros de la Clínica Dental ZAHNEN S.A.	
Objetivos: <ul style="list-style-type: none">• Identificar los riesgos de control, que influyen en la gestión de inventarios, tanto en procesos y subprocesos del área.	
Proceso: Distribución de insumos	Responsables: Odontólogo en jefe y Contador
Descripción del proceso	
<p>El odontólogo en jefe, quien es el encargado de almacenar los insumos odontológicos en los respectivos contenedores y gavetas, informo al contador la llegada del pedido y procedieron con el conteo y registro de la entrada de suministros al inventario.</p> <p>Durante las consultas odontológicas, los diferentes odontólogos sacaban los insumos de los contenedores y gavetas sin una autorización o notificación previa para la salida de estos. Sin embargo, al finalizar las consultas realizaron un informe con los respectivos insumos utilizados dicho día, los cuales eran enviados al contador para su registro.</p> <p>Pero, el registro se realizó sin la respectiva verificación de si los suministros que quedaron correspondían al importe y cantidad que debían quedar en inventario.</p>	
Determinación de riesgos	
<ul style="list-style-type: none">• Ausencia de guías de remisión o comprobantes que sustenten formalmente la salida de insumos.• Inexistencia de una persona encargada de registrar formalmente las salidas de inventario conforme vayan utilizándose.• Al cierre del día no se realizó una constatación física de las existencias.• No existe registros de los niveles máximos y mínimos del inventario.	
Elaborado por: Suarez, L. y Vaca, S. (2022)	