



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**Influencia del control interno en la mejora de la gestión de inventarios de la Clínica Nefrología del Inka S.A.C, Chiclayo**

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Bachiller en Contabilidad

**AUTORAS:**

Huanambal Zeña, Roxy Xiomara (ORCID: 0000-0002-6931-170X)

Yajahuanca Contreras, Carolina (ORCID: 0000-0002-9689-6301)

**ASESORES:**

Mg. Salazar Cabrejos, Rosa Eliana (ORCID: 0000-0002-1144-2037)

Mg. Farfán Ayala, Mario Ignacio (ORCID: 0000-0003-2378-1025)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Auditoría

CHICLAYO – PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

El trabajo de investigación es dedicado a Dios, por permitir desarrollarlo de manera correcta, por guiar mi camino día a día y así conseguir mis sueños. También a mis padres quienes son el motivo e impulso y por acompañarme en cada momento de mi vida.

### **Roxy Xiomara**

Este trabajo de investigación está dedicado a mis padres y a los docentes de la Universidad César Vallejo quienes han instruido en nosotras el procedimiento correspondiente para la elaboración de este trabajo, acompañándonos rigurosamente en cada etapa.

### **Carolina**

## **Agradecimiento**

Queremos agradecer a Dios por permitir cumplir cada una de nuestras metas propuestas, asimismo, dar reconocimiento a nuestros asesores por aportar en nosotros sus enseñanzas para poder culminar nuestro trabajo de investigación. Agradecer infinitamente a nuestros padres por ser nuestro soporte, apoyo y motivación para seguir creciendo profesionalmente. Asimismo, agradecer a la Universidad César Vallejo, a sus autoridades a sus docentes por todo su empeño y acompañamiento de sus alumnos para lograr cumplir satisfactoriamente sus metas. Finalmente agradecemos aquellas personas que han sido participe de nuestro crecimiento aportando en nosotros su apoyo incondicional.

## **Las autoras**

## Índice de contenidos

<b>Carátula</b> .....	<b>i</b>
<b>Dedicatoria</b> .....	<b>ii</b>
<b>Agradecimiento</b> .....	<b>iii</b>
<b>Índice de contenidos</b> .....	<b>iv</b>
<b>Índice de tablas</b> .....	<b>v</b>
<b>Resumen</b> .....	<b>vi</b>
<b>Abstract</b> .....	<b>vii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>12</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	<b>23</b>
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	<b>23</b>
3.2. Variables y su operacionalización.....	<b>24</b>
3.3. Población, muestra y muestreo.....	<b>25</b>
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	<b>26</b>
3.5. Procedimientos.....	<b>27</b>
3.6. Método de análisis de datos.....	<b>28</b>
3.7. Aspectos éticos.....	<b>29</b>
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	<b>31</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	<b>45</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	<b>48</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>49</b>
<b>REFERENCIAS</b> .....	<b>50</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>56</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1: Método de procesos.....</b>	<b>29</b>
<b>Tabla 2: Evaluación de riesgo.....</b>	<b>31</b>
<b>Tabla 3: Información y comunicación .....</b>	<b>32</b>
<b>Tabla 4: Recepción y distribución .....</b>	<b>34</b>
<b>Tabla 5: Almacén.....</b>	<b>36</b>
<b>Tabla 6: Ambiente de control.....</b>	<b>38</b>
<b>Tabla 7: Actividades de control.....</b>	<b>40</b>
<b>Tabla 8: Monitoreo.....</b>	<b>41</b>

## Resumen

En nuestro trabajo de investigación denominada “Influencia del Control Interno en la Mejora de la Gestión de Inventarios de la Clínica Nefrología del Inka S.A.C, Chiclayo” demuestra la deficiencia en la gestión de inventarios debido a debilidades en las actividades que se realizan en dicha área. Tenemos como estructura teórica, información resaltante respecto al control interno y la gestión de inventarios, que respaldan nuestros objetivos, los cuales son: Determinar la influencia del control interno en la mejora de la gestión de inventarios de la clínica Nefrología del Inka S.A.C., Describir la gestión de inventarios de la clínica y Diagnosticar la aplicación del control interno en la gestión inventarios de la clínica. La hipótesis detallada es la siguiente: Si se determina la influencia del control interno, entonces se mejorará la gestión de inventarios de la clínica Nefrología del Inka S.A.C.

El tipo de investigación fue descriptivo con un diseño no experimental transversal. Para ello, la técnica utilizada es la observación y entrevista, mediante la elaboración del instrumento guía de observación y guía de entrevista. La población con la que cuenta es de 25 trabajadores y la muestra con la que trabajaremos es de 4 individuos: 2 encargados del área de almacén y el contador y administrador. Gracias a los resultados obtenidos, concluimos que evidentemente existen fallas en la gestión de inventarios, donde el control interno es un sistema importante por ende se refleja este no se ejecuta adecuadamente en la clínica.

**Palabras claves:** control interno, gestión de inventarios, cumplimiento de objetivos.

## **Abstract**

In our research work called “Influence of Internal Control in the Improvement of Inventory Management of clinic Nefrología del Inka S.A.C, Chiclayo” demonstrates the deficiency in inventory management due to weaknesses in the activities carried out in said area. We have as theoretical structure, prominent information regarding internal control and inventory management, which support our objectives, which are: Determine the influence of internal control in improving inventory management of the clinic Nefrología del Inka SAC, Describe the clinic inventory management and Diagnose the application of internal control in clinic inventory management. The detailed hypothesis is as follows: If the influence of internal control is determined, then the inventory management of the clinic Nefrología del Inka S.A.C.

The type of research was descriptive with a non-experimental cross-sectional design. For this, the technique used is observation and interview, through the preparation of the observation guide instrument and interview guide. The population with which it counts is 25 workers and the sample with which we will work is 4 individuals: 2 in charge of the warehouse area and the accountant and administrator. Thanks to the results obtained, we conclude that evidently there are failures in inventory management, where internal control is an important system, therefore it is reflected that it is not executed properly in the clinic.

**Keywords:** internal control, inventory management, fulfillment of objectives.

## I. INTRODUCCIÓN

En el mundo empresarial, una de las contingencias que surge, tanto en pequeñas, medianas y grandes empresas, se da en las áreas operativas. Donde se enmarca cuán importante es la existencia y ejecución de un control interno, teniendo como fin asegurar el desempeño en las gestiones en las áreas. Es decir, la adecuada realización de operaciones mediante procedimientos de control interno que se realizarán para cerciorar correctamente el cumplimiento de los objetivos planteados. Por lo tanto, se obtendrá información contable adecuada y confiable; entonces, permitirá tener un conocimiento de la situación y productividad real de las actividades, respecto a las medidas que adoptará la organización.

La clínica Nefrología del Inka S.A.C., es una empresa prestadora de servicios, un centro médico de diálisis privado especializado, su razón social es Sociedad Anónima Cerrada, con RUC 20480803672. Tiene como inicio de actividades el 01 de febrero del 2010, domiciliada en la calle José de la Torre Ugarte Nro. 397, Lambayeque, Chiclayo y representada por el Gerente General Tay San Dennis.

**El problema** encontrado es la **deficiencia en la gestión de inventarios de la clínica Nefrología del Inka S.A.C.** Lo cual no garantiza su desarrollo eficiente, debido a que en la clínica no se ejecuta constantemente ningún método o procedimiento de control interno como opción para identificar en qué aspectos se tiene que mejorar y procedente a esto se obtenga la exactitud de los resultados. Entonces sería importante establecer una planificación y ejecución que certifique la correcta realización de los controles de procedimientos en el área anteriormente mencionada.

Nuestro problema encontrado se debe a que la clínica cuenta con un **personal poco eficiente en el área de inventarios.** Lo cual **genera que éste realice o emita errores consecutivos tanto en la recepción como en la distribución de los medicamentos.** Por lo tanto, aumenta el nivel de stock debido a que no se suscite de manera rápida la salida de estas al ser almacenado.

Asimismo, ocasiona que llegue a su etapa de vencimiento y se pueda mezclar con los medicamentos que recién ingresa, dando finalmente como distribución final a los clientes los cuales se perjudican al solicitar o hacer uso de este servicio.

Por otro lado, **la deficiencia en la aplicación del sistema de inventarios**, ya que no es actualizado. Por ende, provoca de manera inmediata la **disminución de medicamentos, ya sea físicamente (pérdidas) o por errores de recepción o distribución**. Dañando y produciendo a su vez contingencias en el detalle de información que se entrega posteriormente al área de contabilidad. Además, implica que se alteren las gestiones y se realicen decisiones con las informaciones que no han sido correctamente detalladas o registradas. Demostrando así lo importante que es realizar un buen manejo de los inventarios en la empresa.

Además, **la incorrecta aplicación del Manual de Organizaciones y Funciones (MOF)** ocasiona **la duplicidad de funciones**. Es decir que cada área operativa de la organización no cuente con un encargado o supervisor. El cual solo se dedique a las gestiones de las áreas designadas para no poder crear la combinación tanto de actividades como la de información. Logrando mediante ello ser más eficientes y productivos en lo que respecta a cumplir satisfactoriamente un buen servicio a los clientes.

Asimismo, **la falta de inspecciones físicas de todos los medicamentos existentes en la farmacia y también el control de stock**. Manifiesta que **no se da el abastecimiento adecuado a los medicamentos** que se encuentran en el lugar donde se presta este servicio. Por otro lado, no se está dando de baja a los medicamentos que ya se encuentran vencidos, apartados, dañados o robados. En consecuencia, logra negativamente que se incremente el uso y distribución de medicamentos no aptos para las personas, afectando su salud.

De esta manera entre los **antecedentes** enfocados a nuestro tema de investigación, tenemos a **nivel internacional** a Morante y López (2016). En su tesis "Evaluación del Control Interno de los Inventarios de la empresa Lisfashion S.A". Planteando como objetivo evaluar la manera mediante la cual se lleva un control de los inventarios, para incrementar sus ventas y obtener una buena rentabilidad. Este

objetivo que logrará cumplir mediante el método no experimental, de enfoque cuantitativo. Concluyendo de esta manera que existen deficiencias en el control de esta área porque no se verifica la existencia de un Manual de Organización y Funciones (MOF) (p.86). Entonces decimos que el control interno nos sirve como instrumento para poder asegurar o cerciorarnos del buen manejo de las áreas operativas de una empresa, y así obtener el éxito rentable de éstas, por ende, un Manual de organización y funciones es importante debido a que en este se establecen las normas acerca de las funciones y puesto de cada empleado, que guíe su trabajo y se pueda analizar correctamente el desempeño del empleado en cada área operacional.

Flores y Rojas (2015). Los autores en la tesis "Evaluación del control Interno al Área de Inventarios de la empresa JG Repuestos Industriales de la ciudad de Guayaquil". Tienen como finalidad evaluar las actividades realizadas, de acuerdo a los procesos, para así establecer el desarrollo del buen manejo de inventarios y saber que tendencias actuales (políticas, registro, técnicas) deben aplicar. Concluyendo así, que, al evaluar dicho tema, en la empresa no se conoce las políticas, procedimientos y técnicas (p.95). Lo que se busca en esta tesis es que las empresas realicen sus actividades en relación a las políticas, estrategias, métodos y procedimientos que otorguen la fiabilidad y transparencia de las actividades, cumpliendo de esta manera con los objetivos trazados; en este aspecto se va a enmarcar la eficiencia del control interno para la correcta gestión, lo cual un mal manejo de registro contable produce diferencias en la totalización de existencias al realizar las inspecciones físicas correspondientes.

También, los autores Moncada y Pilamunga (2016). En su tesis "Propuesta de Control Interno para el área de Costos e Inventarios de la empresa Camaronera Filacas S.A.". Establecen como propuesta la implementación de un software de control interno, ya que el problema radica en la ausencia de controles o manejo inadecuado de las existencias, estableciendo así, minimizar algunos costos de mantenimiento, tomar decisiones veraces y confiables, en el cual utilizarán el método cuantitativo y cualitativo, deduciendo así que la no aplicación de un control interno, genera riesgos en el manejo de los inventarios (p.64). Entonces, es

necesario que las empresas (independiente de su estructura y tamaño) cuenten con un sistema de manejo de inventarios, que les brinde la facilidad de ejecutar un manejo adecuado de las áreas, obteniendo veracidad en las operaciones, por ende, no tener un software de control interno va a traer por consiguiente la debilidad e incumplimiento de las metas de una empresa y así mismo la desconfianza de la información contable que se proporciona de esta área.

Jiménez y Fernández (2017). En la investigación “Diseño de los Procedimientos de Control Interno para la Gestión de Inventarios de la Comercializadora J&F.”. Proponen el diseño de procedimientos de control interno para el manejo de existencias de la empresa mencionada, para que les sirva de ruta y así puedan alcanzar los objetivos planteados, mediante un buen desarrollo de control interno, esto se logrará a través de la metodología descriptiva. Por lo cual se concluye que el manejo de inventarios realizado en la empresa es intuitivo (p.96). Frente a esto decimos que es de total desconfianza obtener veracidad de la gestión de inventarios, ya que en algunos casos las empresas realizan sus operaciones basándose en la experiencia, entonces se necesita del planteamiento de procedimientos, técnicas y sistemas eficaces que ayudarán a tener un mapa de guía sobre las operaciones a realizar y así desarrollar eficientemente las actividades operativas de la empresa, siempre y cuando también se cuente con un personal actualizado y eficiente en su desempeño.

Por otro lado, Morales y Torres (2015). En su tesis “Diseño de un Sistema de Control Interno de inventario basado en el modelo COSO I para la empresa Service Lunch en la ciudad de Guayaquil”. Las autoras optan por plantear un sistema de control interno establecida en el modelo COSO I. La metodología aplicada es cuantitativa. Aplicando este modelo COSO I han logrado detectar las enormes debilidades que existen tanto en el área de producción como en el manejo de los inventarios, ya que muchas veces hay inexistencia o ineficiencia en los controles aplicados (p.74). Por ello no va a poder detallar sobre el ingreso y salidas de los insumos de la bodega, efectivamente este modelo ha permitido reducir aquellos riesgos que aquejaban a la empresa, logrando determinar estrategias que direccionen a cumplir con los objetivos y la organización sea más atractiva para el

mercado, para la realización de ellos se tendrá que acudir a procedimientos que permitan disolver aquellos riesgos, demostrando la capacidad que la empresa pueda tener.

Asimismo, Berrones y Cambi (2014). En su tesis “Análisis del Control Interno en el área de inventarios de la empresa K & S de la ciudad de Guayaquil en el año 2013”. El control interno en una determinada área contribuye a mejorar las actividades para un incremento del rendimiento en la empresa, para ello diseñarán un sistema de inventarios que aporten al aumento de rentabilidad de la empresa mencionada. La metodología que se va a utilizar es explicativo descriptivo. El no contar con procesos que te sirvan como guía o paso para un correcto control, involucramos mucho la operación y producción de los productos ocasionando desorganización en aquellas funciones que deben desenvolverse los trabajadores (p. 94). Entonces decimos que esto termina afectando en las tomas de decisiones por parte de gerencia y perjudicando a la rentabilidad de la empresa, debido a que no se ejecuta un correcto seguimiento de las operaciones que se realizan en los inventarios, además el no contar con un control de inventarios implica tener varios factores en riesgo, así como la desconcentración por parte de los trabajadores, el cual no contribuirá en la aplicación y ejecución del mejoramiento de los inventarios.

De este modo, Carrasco (2015). En su tesis “El Control de inventarios y la rentabilidad de la Ferretería Ferrometal El Ingeniero”. El autor tiene como fin poder analizar el control de existencias para incrementar el rendimiento de la empresa estudiada. La metodología que aplica el autor es un enfoque cualitativo. La empresa Ferrometal El Ingeniero presenta la inexistencia de un control efectivo de inventarios, dañando los procedimientos bajo las normas contables, a la vez afecta en el rendimiento de la empresa (p.94). Es decir, al no realizarse bien la operación pueda generarse un cruce de información herrado el cual puede ser utilizado para la toma de decisiones y correría un gran riesgo porque se estarían basando a una información mal elaborada, asimismo deteriora o perjudica el procedimiento de los inventarios retrasando información relevante para la empresa, que permita establecer opciones de mejoramiento para la rentabilidad.

**A nivel nacional**, encontramos a Hemertyth y Sánchez (2013). En la tesis “Implementación de un Sistema de Control Operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A & A S.A.C. de la ciudad de Trujillo”. El autor quiere identificar qué tan eficaz es la aplicación de un sistema de control interno en mencionada área, para que de esta manera se mejore el manejo de los inventarios. La metodología utilizada es experimental. Donde se obtuvo como resultados que, al implementar un software de control interno, se mejoró de una manera significativa la gestión de inventarios (p.4). Se requiere que toda empresa ejecute un control interno, específicamente para asegurar la transparencia de las actividades realizadas en el almacén, tanto en la recepción y distribución de los recursos, la manera en que son registrados, y si esto concuerda con las inspecciones realizadas, es decir, que la aplicación de estos sistemas ayudará a que las empresas mejoren sus actividades y por ende su rentabilidad, exista un alto índice de control adecuado y la correcta distribución física de inventarios.

También tenemos a Torres (2017). En su tesis “El Control Interno en la Gestión de Inventarios de las empresas comercializadoras de productos tecnológicos en el cercado de Lima”. Dicho autor busca que el equipo gerencial ejecute un control interno eficaz, la cual sea una herramienta que permita llevar una correcta gestión en cada área, respecto a los operaciones y procesos realizados. La investigación es correlacional y cuantitativo. Entonces llegaron a la conclusión precisa que es muy importante la aplicación de un control interno de existencias de todas las organizaciones (p.69). El control interno es una pieza clave para verificar la eficiencia de las actividades ejecutadas, así mismo nos indica en que puntos se tiene que aplicar medidas para evitar riesgos para proteger los recursos con los que cuenta la empresa, el control interno tiene que ser ejecutado ya sea independientes de su estructura, tamaño y naturaleza, otorgando confiabilidad a la información que se presentará posteriormente, y la ejecución eficaz de actividades relacionadas con las normas existentes de control.

Hernández y Zegarra (2017). En la investigación “Propuesta de un sistema de control interno de inventario, en la distribuidora ladrillera P&A La Muralla EIRL”. Los autores quieren establecer un sistema de control interno de inventarios,

utilizando el método propositivo, no experimental. Así mismo se llega a la conclusión que al evaluar el sistema aplicado, este presenta deficiencias, respecto a la recepción y distribución de las existencias (p.14). Por lo cual relacionado con nuestro tema, se podría decir que la clínica también presenta debilidades y ausencias en el área de inventarios, la manera en que se realiza su gestión y control interno de este, en el aspecto de entradas y salidas de medicamentos en la farmacia, es decir, la forma de distribuirlos y llevar un registro contable adecuada a normas principios de contabilidad; entonces esto es lo cual se quiere mejorar, al diseñar procedimientos y ejecutar el desarrollo del control interno.

Ramírez y Sánchez (2018). En la tesis “Implementación de un Sistema de Control Interno y su Efecto en los Inventarios de la Empresa HDI S.A.C del Periodo 2018”. Tienen como objetivo plantear una propuesta para que de esta manera se implemente y desarrolle el control interno de inventarios y así se pueda identificar las reacciones obtenidas al aplicar este sistema. Por lo cual, obtuvieron que la aplicación del software resultó eficiente (p.4). Estos sistemas permiten ejecutar controles, también se desarrolla políticas internas, lo cual repercute en la toma de decisiones, así mismo se establece la correcta distribución de funciones del personal y por ende lograr la mejora en su rentabilidad. Entonces, lo que pretendemos con nuestro trabajo es que se genere una excelente gestión de inventarios, aplicando procedimientos necesarios y así garantizar una adecuada estructura organizacional y una buena posición de la empresa respaldada con la efectividad de sus operaciones realizadas.

Tenemos a Coragua (2016). En la tesis “Sistema de Control Interno Operativo en almacenes para mejor la gestión de inventarios en la empresa Agropecuaria Chimú SRL de la ciudad de Trujillo”. El autor quiere mostrar que la puesta en marcha de un eficaz control interno, mejorará la administración del inventario de la empresa mencionada. La metodología que implementó fue descriptiva y explicativa. Para que exista un manejo de control interno adecuado se debe de estipular y ejecutar ciertos pasos operativos (p.64). Podemos decir que los pasos operativos permitirán a los encargados de los almacenes obtener resultados eficientes y que contribuyan adecuadamente a poder tomar decisiones

y saber qué hacer frente a la gestión de existencias de esta empresa, logrando de esta manera mejorar sus inventarios y tener una mejor administración de ella, asimismo obteniendo un mejoramiento en los inventarios se rescatara información correcta para posteriormente realizar una buena toma de decisiones.

Asimismo, Rodríguez y Torres (2014). En su tesis “Implementación de un sistema de Control Interno en el inventario de mercaderías de la empresa FAMIFARMA S.A.C y su efecto en las ventas año 2014”. Los autores desean establecer y a la vez llevar a cabo un sistema de control interno en los inventarios de mercadería con el objetivo de incrementar sus ingresos, a través de las ventas realizadas (p.6). La metodología que realiza es lineal. Para poder tener un óptimo nivel de ventas en la empresa FAMIFARMA S.A.C, debe de tener en cuenta la realización de objetivos (p.116). Logrando aclarar al personal que pertenece a esta empresa el conocimiento adecuado para llegar a obtener el incremento de las ventas, así como la plana administrativa para una correcta aplicación de un sistema informático actualizado, destacando todo lo mencionado anteriormente el control interno influencia mucho en ellas para una óptima realización de procedimientos que permitan dar solución a los problemas o inconvenientes que se susciten en los inventarios.

Por otro lado, Díaz (2018). En su tesis “El Control Interno y su influencia en la gestión de inventarios de las empresas del sector comercio del Perú: Caso Empresa Distribuciones G&A S.A.C – Cañete 2017”. El autor plantea definir y detallar la importancia y aplicación del control interno en la administración de existencias. La metodología aplicada es cualitativa. La aplicación del control interno aplicado en las organizaciones es de mucha importancia debido que, contribuye a las optimizaciones de los recursos y la realización de las actividades administrativas (p.90). El cual es satisfactorio porque ayuda a reducir riesgos y tener más oportunidades en el área de inventario y las demás áreas respectivas, asimismo es de suma importancia ejecutar un control interno porque detalla y analiza detalladamente las áreas funcionales de la empresa demostrando las deficiencias que esta pueda tener. Entonces decimos que, el aplicar adecuadamente un de

control interno es de gran relevancia porque aporta de manera positiva al mejoramiento de las operaciones ejecutadas en las empresas.

Además, Díaz (2018). En su tesis “Implementación de un Control Interno y su influencia en la gestión de inventarios de la empresa R&L contratistas y consultores generales S.A.C”. El autor determinará la importancia e incidencia de aplicar un control interno en las actividades operativas en el área de los inventarios. La metodología empleada es experimental. El desconocimiento de las gestiones que se realizan en los inventarios refleja debilidad en el área porque genera que las actividades se realicen de manera ineficiente (p. 63). Sin embargo, al conocer las normas, procedimientos y funciones aporta notoriamente en el mejoramiento de las gestiones de inventarios, aportando significativamente el funcionamiento de los inventarios, por consiguiente, se tendrá más organizada las actividades operativas que el área presenta logrando erradicar el desconocimiento de los trabajadores y poder aumentar la eficacia y eficiencia.

**A nivel local,** tenemos a Espinoza y Villalobos (2017) con su tesis “Propuesta de un Sistema de Control Interno en los Inventarios para mejorar la Gestión de las Existencias en la empresa comercial TAMI S.R.L.”. Estableciendo como objetivo una iniciativa de ejecución de un sistema de control interno, que mejore el manejo de la gestión de existencias y así poder eliminar contingencias presentes en los inventarios. Los resultados recaudados nos llevan a deducir que las deficiencias encontradas en dicha área están generando ineficiencias en la gestión de existencias (p.115). Lo que se busca es que las empresas implementen un sistema para el correcto manejo del control interno, ya que mediante este se va a garantizar la correcta ejecución de las operaciones y por consiguiente se pueda medir, evaluar, verificar las operaciones y asegurar que se esté cumpliendo con los objetivos trazados en relación a políticas y normas implantadas, entonces al establecer esta propuesta se pretende solucionar fallas de las operaciones realizadas, en relación a la identificación, clasificación y adecuado control de existencias.

Cabrera y Díaz (2017). En su tema de investigación “Propuesta de un Sistema de Control Interno para mejorar la eficiencia y gestión de las existencias en el Hospital Regional de la PNP Chiclayo en el periodo del 2016”. Dichos autores proponen un sistema de control interno, el cual garantice el desarrollo y gestión eficiente de los inventarios en la mencionada empresa, ya que presenta deficiencias en su almacén de medicamentos, insatisfaciendo así a las personas aseguradas; estudiando la calidad de las operaciones realizadas mediante la investigación cualitativa, para llegar a indicar que el control interno aplicado no es efectivo (p.90). Los problemas presentes en los almacenes de las empresas, la mala gestión de medicamentos en este caso, lo cual ocasiona la insatisfacción de los pacientes, y por ende menor rentabilidad de la empresa; aunque hay que recalcar que muchas veces un control interno no resulta eficaz aplicarlo, trayendo como consecuencia que los procesos de las actividades no son adecuadamente realizados, obteniendo de esto las devoluciones de pedidos, no abastecimiento de pedidos, e incluso pérdida de medicina.

Según, Pérez (2019). En su tesis “Diseño de Control Interno Operativo para mejorar la gestión de inventarios de la empresa AGROZUL Chiclayo”. Tiene como finalidad diseñar un control interno que garantice la correcta realización las operaciones de las existencias de la empresa AGROZUL Chiclayo 2019. La metodología que aplica es cuantitativa. Se ha determinado que la empresa no tiene un control interno por la falta de un Manual de Organización y Funciones (MOF) (p.38). El cual no especifica un adecuado orden organizacional generando contingencias y desorganización en las actividades como por ejemplo genera la duplicidad de funciones, errores informáticos y mal ambiente laboral, todo ello repercute en el mal gestionamiento de inventarios que afecta directamente en la producción y distribución de las mercaderías, por ello el control interno sirve como guía analítico en las áreas de la empresa.

Además, Huayhua (2018). En su tesis “Control Interno en el área de almacén para mejorar la rentabilidad de la empresa Distribuciones Mi San Luis SRL Chiclayo 2018”. La autora tiene como fin poder determinar que en dicha área exista un control interno lo cual permite que la gestiones se realicen de manera rápida y efectiva e

incremente el rendimiento consecutivo de la empresa. La metodología que emplea es cuantitativa experimental. La situación actual del área de almacén demuestra que tiene un almacenaje y supervisión regular lo cual implica o genera un riesgo de control (p. 38). Esto afecta considerablemente en la rentabilidad de las organizaciones por sus consecutivas fallas realizadas demandando de recursos como lo son el tiempo y el dinero, ya que no presentan la existencia de un manual de procedimientos, que les sirva como base para poder establecer estrategias que permitan disminuir fallas que impiden poder llegar a cumplir los objetivos propuestos inicialmente y lograr el aumento de la rentabilidad.

Y por último tenemos a Verona y Wong (2016). En su tesis “El Control Interno en la aplicación de medidas preventivas para la reducción de riesgos en los procesos de compras y producción en el Molino Estrella S.A.C”. Tiene como fin medir el efecto del control interno para que de esta manera se pueda prevenir cualquier tipo de desviación que no permita llevar una correcta actividad en el área de compra y producción. La metodología que implementa es descriptivo-explicativo. Se detectó que no cuenta con un manual de procedimientos que guie las normas o políticas organizacionales (p.62). Logrando prevenir riesgos que contribuyan a una correcta ejecución de operaciones en el área a trabajar, asimismo la selección de sus proveedores que garanticen el desempeño de las funciones, además el control interno ayuda a determinar los desempeño que se realizan en las áreas, como viene funcionando dichas áreas y cuáles son los errores que se han generado con más frecuencia para poder darles solución inmediata.

## II. MARCO TEÓRICO

Dentro del **marco teórico**, se dice que actualmente las organizaciones necesitan de un sistema que monitoree sus recursos; donde Hidalgo y Betancourt (2013). Indica que el **control interno** es una base, la cual permite la aplicación eficaz de procedimientos, con el objetivo de supervisar al personal al realizar sus operaciones en las áreas de una empresa (p.20). De esta manera se podrá detectar a tiempo probables riesgos, saber qué hacer frente a errores que ya se cometieron, y obtener la suficiente transparencia de toda la información contable. Recalcando que se tiene que aplicar una serie de principios, leyes y normas establecidas que acrediten la correcta ejecución del control interno, todo esto se logrará gracias al trabajo hecho por la gerencia, la planificación estratégica, instrumentos, y herramientas, con los que cuenta la organización.

Para Hightower (2008), Coopers y Lybrand (1997). Nos señalan que el control interno es un proceso realizados por los trabajadores de una empresa para cumplir con los objetivos de esta, otorgar confiabilidad (p.7). Por lo tanto, se logrará la efectividad de sus operaciones realizadas por los trabajadores de cada área como de la presentación de sus registros contables, ajustándolo a las leyes y políticas establecidas. Es decir que el control interno, son una serie de acciones que sirve como una herramienta que da paso a medir y gestionar el desarrollo de las funciones de cada empleado, ya que está relacionado con las actividades operativas de las empresas.

De tal manera, es necesario que existan personas encargadas de realizar la ejecución del control interno, por ende, Pirela (2005). En su artículo indica que la responsabilidad le corresponde a la gerencia de la empresa (p.488). Por ende, es necesario aplicar un sistema de control interno que optimice y de confianza razonable de las actividades realizadas, la eficiencia de estas ajustándolas a normas legales. Los procedimientos realizados deben ser de manera autónoma, siempre ajustándolos a la estructura y necesidades de cada empresa, con el fin que se pueda supervisar, monitorear y comprobar los servicios o informaciones contables, teniendo en cuenta que no todo termina con el planteamiento de

objetivos de una empresa, sino que se tiene que verificar el cumplimiento eficiente de estos.

Aguirre y Armenta (2012). Señala que la **importancia del control interno** radica en la confiabilidad y veracidad de las operaciones realizadas, siendo así una herramienta útil que garantiza la correcta ejecución de este sirva para detectar a tiempo posibles riesgos y desviaciones de la entidad (p.2). Entonces estos riesgos van a impedir que esta cumpla con los objetivos propuestos a alcanzar, entonces se tiene que plantear mecanismos para prevenir estos casos, también es importante porque protegen los recursos e intereses empresariales, entonces decimos que la implementación de un software en las entidades resultará eficiente, no importa cuál sea el tamaño o actividad a la que se dedican, siempre va a ser primordial para asegurar la ejecución de operaciones realizadas en relación al cumplimiento de los objetivos.

Galaz, Yamazaki y Ruiz (2015) y Moeller (2013). Indican que al aplicar de manera correcta un control interno es de suma importancia, porque establece normas y políticas de actuación, evita cualquier tipo de riesgo, otorgando fiabilidad en el cumplimiento de objetivos, así mismo, define acciones a tener en cuenta en cada área de las empresas, lo cual lo vemos planteado en los objetivos, misión y visión de las entidades, y también establece mecanismos para monitorear o hacer frente a las desviaciones posibles existentes.

Según la Contraloría (2016) y Lenghel (2013). Señala los **objetivos del control interno** desde cuatro perspectivas: **Operacionales:** Consiste en la efectividad (eficaz y eficiente) de las operaciones realizadas en cada área de las entidades, viendo así resultados en el rendimiento y productividad de la empresa, la protección adecuada de los recursos para evitar cualquier pérdida, es decir, lo que se quiere es realizar las operaciones con la menor cantidad de recursos y esfuerzo humano, logrando de esta manera el cumplimiento de todo lo planteado. **De Cumplimiento:** Se refiere a que toda actividad realizada debe ir acatada a normas y leyes, donde se brinde información administrativa, de gestión, y desempeño para optimizar el rendimiento de cuentas. **De información:** Asegurar

la razonabilidad, y veracidad de toda información presentada respecto al rendimiento y ejecución de las operaciones, es decir, que esta información sea útil, oportuna para tomar cualquier tipo de decisión. **Organizacionales:** Se tiene que impulsar la aplicación de valores institucionales, los cuales al ser practicados orientan la manera de ser empresarial, y de alguna u otra manera apoyan al cumplimiento de la visión de las empresas.

También tenemos a Hemeryth y Sánchez (2013). Quienes **tipifican** el control interno desde dos enfoques: **Control interno contable:** Este consiste en cerciorarse que la información contable presentada sea confiable, veraz y oportuna, cerciorarse de la razonabilidad de los estados financieros, entonces para obtener esto, las organizaciones tienen que contar con un sistema aplicado de control interno, que garantice el correcto registro y obtención de información correcta de las actividades operativas de las entidades. **Control interno administrativo u operacional:** Aparte de centrarse en la planificación organizacional, procesos y registros que ayudan a tomar decisiones factibles, también se enfoca en las políticas preestablecidas de las empresas, la correcta ejecución de un Manual de Organización y Funciones, para obtener el adecuado rendimiento de la ejecución de actividades. Y así, poder asegurar el uso real de los activos con los que se cuentan, en pocas palabras, se controla la manera de operar eficientemente para lograr grandes resultados.

**La función** que tiene el **COSO** es muy importante para la evolución y ejecución de la auditoría financiera y del control interno, la cual plasma como misión potenciar el liderazgo a través del desarrollo y las orientaciones de una gestión de riesgos, control interno (p.6), asimismo, la disuasión del fraude dando a conocer el mejoramiento que hay en los desempeños organizacionales y reducir todo tipo de contingencias.

Por ello, la estructura de un control interno permite que cada integrante de cada organización tenga claro las reglas o políticas que se estipula en la empresa, teniendo como fin el cumplir satisfactoriamente los objetivos plasmados, asegurando de esta manera también la parte financiera de la entidad. Para ello.

Según Rodríguez y Torres (2014) el control interno cuenta con los siguientes **componentes**:

**Ambientes de control:** Es el componente más importante, debido que contribuye a la concientización por parte de sus empleados con respecto al control a ejecutar (p.24), a ello se anexa la aplicación de los valores, la integridad, y el desempeño que los trabajadores en la empresa. Asimismo, ayuda a tener un control sobre la manera en el que se efectúa en la plana administrativa y en cómo se distribuyen al personal, delegando funciones y responsabilidades teniendo en cuenta que todo ello se aplica según la entidad y las características que están poseen y de acuerdo a los objetivos que se plantean en la empresa.

Según COSO el ambiente de control genera relación entre la integridad y los valores éticos que se puedan emplear entre los diferentes organismos de la empresa, demostrando en conjunto la independencia que existe en las áreas administrativas y las inspecciones necesarias para un correcto desarrollo y a su vez el rendimiento o desempeño de los controles (p.14), estableciendo o delegando funciones y responsabilidades que se dirigen directamente al cumplimiento de los objetivos. Asimismo, su compromiso es el poder atraer y retener persona que contribuyan al cumplimiento de los objetivos y que estos demuestren compromiso al obtener responsabilidades.

**Evaluación de los riesgos:** Nos dicen que este aspecto relaciona el identificar y a analizar dichos riesgos que no contribuyen al cumplimiento de lo planteado al inicio que son los objetivos (p.24), para poder tener una base en el cual se pueda controlar dicho riesgo y a su vez saber cuál es la implicancia a posibles consecuencias que perjudiquen el desarrollo organizacional de la empresa.

Asimismo, COSO define a la evaluación de riesgos como el componente que permite identificar y a su vez valorar el nivel de los riesgos que se ven relacionados directamente con los objetivos ya establecidos (p.15), el poder identificar los riesgos permitirá a la organización analizar los riesgos con el fin de saber cómo se debe de

tratar estos riesgos evaluando el impacto que estos puedan tener en el logro de objetivos y logrando identificar los posibles cambios para un mejoramiento significativo del sistema de control interno.

**Actividades de control:** Dan a conocer que el control se ejecuta en todas las actividades de la empresa, es decir en cada una de las áreas que esta pueda contar estas se pueden ver distribuidas en controles preventivos correctivos, manuales, informáticos y de dirección (p.25), los cuales aportan a un adecuado gestionamiento y aplicación de un correcto control interno, brindando eficiencia operativa y salvaguarda los activos con una buena segregación de funciones.

Para ello, COSO nos dice que las actividades de control se basan específicamente a poder mitigar los riesgos (p.16), es decir, ayuda a poder controlar el impacto que puedan tener los riesgos dándoles un seguimiento continuo detectando los niveles que puedan tener, en este caso si son de control o inherentes, además, elige y desarrolla controles de manera general rescatando la tecnología como una herramienta de mejoramiento y cumplimiento de los objetivos que se aplican mediante políticas y procedimientos.

**Información y comunicación:** Detallan que el área que capta las operaciones en una empresa es la contabilidad, y para ello un sistema de información se requiere de una adecuada información financiera (p.25). De esta manera se tomen decisiones adecuadas, gracias a la información financiera, que determina lo útil y lo confiable que puede ser para realizar este procedimiento.

Asimismo, COSO con respecto a la información y comunicación es un componente de suma importancia en el control interno porque genera, recopila y usa la información más importante y que aporte al buen funcionamiento de dicho control (p.17), donde la entidad está comunicando internamente información donde anexa los objetivos y las responsabilidades a desempeñar, además se relaciona con grupos externos.

**Actividades de monitoreo:** Para COSO estas actividades la empresa selecciona, desarrolla y ejecuta evaluaciones ya sean a un corto plazo o un largo plazo para poder examinar si los componentes se están efectuando de la manera adecuada y sobre todo si están funcionando (p.18). Por consiguiente, evalúa y da a conocer las debilidades del control a los responsables de cada área y más aun a los que se encargan de tomar las decisiones para la empresa que los representantes administrativos en su conjunto.

Ahora detallaremos **los inventarios** de una empresa, donde Rodríguez y Torres (2014) señalan que el inventario son los recursos con los que cuenta una empresa, los cuales están destinados a ser distribuidos o vendidos (p.29). Las empresas que realizan la compra y venta de mercaderías, necesitarán de una permanente y actualizada información de sus inventarios, el cual permitirá tener conocimiento sobre las mercaderías que la empresa cuenta para su comercialización a sus clientes, es decir, los inventarios es todo aquello con lo que cuenta la empresa y tiene una gran representación en los activos.

Para esto es necesario darle una buena administración o manejo a este grupo de existencias, es decir, una adecuada **gestión de inventarios**, por el cual Molina (2015) lo define como la efectividad en el control, supervisión y manejo de recursos (p.12). En este caso se tendrá en cuenta costos, abastecimiento, y maneras de brindar el servicio y satisfacer a los clientes. Entonces en pocas palabras, la gestión se refiere los procesos desarrollados en el área de inventarios, los cuales los conlleva a recepcionar, distribuir y registrar contablemente obteniendo transparencia de las operaciones realizadas y por ende lograr el buen rendimiento de la empresa otorgando productos o satisfaciendo demanda de manera correcta.

Existen una serie de **actividades realizadas en la gestión de inventarios**, principalmente para aquellas empresas de servicios como en este caso (clínicas), donde Grande y Ayuso (Como se citó en Cabrera y Díaz, 2017) nos señalan que se debe seguir las siguientes actividades: **Recepción y distribución**, donde toma en cuenta el volumen y cantidad de medicamentos que van a ingresar y

posteriormente ser distribuidos, la manera en que los trabajadores ejecutan el proceso de operaciones, y el tiempo en el cual van a ser almacenados y entregados a tiempo para satisfacer a los pacientes. **El almacenamiento** también juega un rol importante, ya que las empresas deben certificar que cuentan con un área alejada de la contaminación, lo cual permite que no se vean afectados los medicamentos y cualquier dispositivo médico, así como también el almacén debe tener sub áreas que garantice el servicio eficaz a clientes.

Para asegurar que las operaciones realizadas en la gestión de inventarios sean eficientes es necesario que se cuente con un **Manual de organización y funciones** (MOF) que plasme la delegación de funciones que se realicen en el área, donde Cárdenas (2015), lo considera como un documento muy útil que contienen los objetivos y funciones importantes de los trabajadores (p. 27). Los cuales tienen que ser comunicados a los trabajadores y de esta manera se logre la efectividad en el desempeño (recepción y distribución en el caso dl área de inventarios) de su trabajo realizado en cada área. Y así mismo debe contar con medidas de seguridad, lo cual mediante sistemas se evite la pérdida tanto como de recursos, así como de documentación existente al verificar qué personal entra al almacén, o también verificarlo mediante inspecciones físicas.

Malca (2016) indica que, para asegurar y dar fiabilidad a la correcta **gestión en el área de inventarios**, se establece tres **elementos**, donde se identificará distintos tipos de métodos, en el primero se tienen que adaptar al **método de registro contable** según los siguientes:

**Sistema de inventario periódico:** Podemos decir que este método es la base de la inspección de mercaderías de manera física al finalizar cada periodo, se aplica en aquellas empresas que no cuentan con un registro constante de su stock o mercaderías en cada ejercicio los que se ven reflejados en los EE.FF. El aplicar o plantear este método puede ser muy recomendado, pero en la vida práctica resulta ser muy costoso y no es reconfortable para el encargado de poder tomar esta decisión de ejecutar o no este método de inventario.

**Sistema de inventario permanente:** Este método permite tener constantemente los inventarios actualizados, es decir, que las empresas si llevan un registro constante de su stock o mercaderías y los costos de sus productos. Este sistema puede mostrar el costo de las mercaderías vendidas en un determinado periodo. Asimismo, brinda reportes contables de manera eficiente y rápida, porque cuenta con un efectivo control al poder saber el tiempo, cantidad y costo real de las existencias.

Como segundo elemento importante en la gestión de inventarios es el **tipo de rotación** que determina el área gerencial, el cual son las siguientes:

**Producción tradicional:** Es un tipo de rotación que su factor principal de producción es la demanda que el mercado tiene, el cual hace referencia que la mercadería que se encuentre en stock estará conforme a las preferencias de los clientes y a su vez por las necesidades que estas puedan tener, teniendo previamente un estudio y recepción de información de mercado por personas capacitadas en el rubro.

**Justo a tiempo:** Es un tipo de rotación, que en este caso su factor de producción es la disminución de tiempos y el aumento de la calidad en general como una herramienta principal de gestión, es decir, que la producción se basará en los pedidos que se puedan establecer durante el periodo. Asimismo, para poder tener una producción correcta y conforme lo pide el cliente es necesario tener los materiales adecuados, proveedores que abastezcan nuestra producción y un sistema de inventarios eficiente.

Finalmente, el tercer elemento de gestión es la **valuación de las existencias**, y más resaltantes son las siguientes:

**Método FIFO o PEPS:** Este tipo de valuación registra sus primeras entradas y primeras salidas de las existencias, lo que va a permitir saber y tener en cuenta los costos más actualizados.

**Método LIFO o UEPS:** Este tipo de valuación registra las últimas entradas y las primeras salidas de las existencias, el cual permite mantener los costos estables cuando se produzca una variación de precios en el mercado.

**Método de promedio ponderado:** Se determina el costo promedio de los inventarios en unidades, para hallar el costo de ventas de la empresa.

Asimismo, tenemos **problemas frecuentes en el control de inventarios**, para ello Rodríguez y Torres (2014) nos muestran los siguientes problemas (p.35):

**Exceso de inventarios:** El tener un nivel de inventarios demasiados elevados concurre a que estos posteriormente pierdan su calidad y valor en el mercado, a ello se anexa el incremento de mermas que se pueden generar por este tipo de operaciones creyendo así asegurarse con las ventas.

**Insuficiencia de inventarios:** No contar con un inventario que logre abastecer a nuestros clientes, implicará que las ventas disminuyan y en consecuencia se pierdan los clientes que recurrieron a nuestro servicio y busquen otras opciones donde encuentren lo que necesiten.

**Baja calidad de la mercadería dada su caducidad:** Este problema es muy frecuente en las empresas, debido que tienen un nivel de stock muy alto, y no se logran percatar que no siempre ese tipo de mercadería será la misma, puede variar u obtener algún valor agregado o sacar algún derivado de ello y producen que esa mercadería quede y con el paso del tiempo lleguen a su caducidad.

**Mermas:** Las mermas es la disminución o pérdida física de las existencias por motivos inherentes a la situación natural, en el caso de las mermas de existencias, se genera por la escasa comercialización en el requerido proceso.

**Desmedros:** Los desmedros es la pérdida cualitativa de las existencias, el cual ya no hay motivo para ser adquirido, su deterioro físico ya es definitiva., en el caso de las existencias ya no son utilizados para los mismos fines.

**Desorden:** Es uno de los problemas que se suscitan constantemente en los almacenes de cada empresa, el cual puede generar grandes pérdidas de las existencias porque pueden necesitar de mercaderías que se encuentren ahí y lo proporcionen como agotado (que ya no hay en almacén la mercadería).

**Baja o nula rotación:** la rotación es muy importante en las áreas debido a que permiten saber el tiempo en el que las mercaderías demoran en venderse, lo conveniente es que exista una alta rotación de inventarios porque significa que su tiempo en almacén es mínima y sus ventas muy altas.

**La formulación del problema se encuentra definida de la siguiente manera:** ¿Cómo influye el control interno en la mejora de la gestión de inventarios de la clínica Nefrología del Inka S.A.C.? Para ello, establecemos en nuestra investigación como **justificación práctica** que se lleva a cabo con el fin de analizar si la empresa desarrolla un control interno eficaz, porque en la actualidad las operaciones realizadas en el área de inventarios respecto a la recepción y distribución de medicamentos (es decir, que no se ejecuta un adecuado control interno), se maneja incorrectamente, por ello se pretende mantener al personal capacitado para que así desarrolle sus actividades de manera adecuada en el cual se realicen las inspecciones y el monitoreo correspondiente en el área.

Como **Justificación teórica**, el correcto manejo del control interno es importante y necesario en toda organización, porque brinda seguridad razonable debido a que se establece mediante procedimientos de control adecuado, desarrollándose tal y como fue planteado, teniendo como propósito erradicar o disminuir errores que implican llegar al objetivo. La finalidad de esta investigación es identificar si el control interno influye o no en las operaciones realizadas de la clínica a estudiar, logrando el mejoramiento de las actividades o buena gestión mediante un sistema de control interno.

Y por último como **justificación metodológica**, la importancia de la existencia de un software de control interno, radica en la influencia que tendrá este

al aplicarlo a las empresas, esta propuesta de aplicación surge porque la clínica posee deficiencias en la gestión de inventarios y para esto se debe contar con herramientas que permitan reducir las imperfecciones, para que de esta manera se logre proporcionar información confiable y así mismo un óptimo manejo de los medicamentos existentes en la farmacia.

Establecemos como **objetivo general**, Determinar la influencia del control interno en la mejora de la gestión de inventarios de la clínica Nefrología del Inka S.A.C. Y como **objetivos específicos** tenemos, Describir la gestión de inventarios de la clínica Nefrología del Inka S.A.C. y Diagnosticar la aplicación del control interno en la gestión inventarios de la clínica Nefrología del Inka S.A.C.

**La hipótesis que detallamos** es la siguiente: Si se determina la influencia del control interno, entonces se mejorará la gestión de inventarios de la clínica Nefrología del Inka S.A.C.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

Cazau (2006) indica que en una **investigación descriptiva** se analizará cómo son los fenómenos, identificando propiedades esenciales del tema a tratar, a través de conceptos y variables, describiendo detalladamente datos y características importantes (p.7). Por ende, el tipo de investigación que hemos utilizado en nuestro trabajo es **descriptivo**, porque gracias a las observaciones o inspecciones que vamos a realizar en el área de inventarios, vamos a poder describir cómo realizan sus actividades operativas en el área, es decir, si el manejo de sus inventarios es adecuado o no, y de esta manera diagnosticar que tan eficiente e influyente es el control interno para mejorar el área mencionada y su gestión. También es correlacional por la existencia de relación entre la variable independiente y dependiente.

##### Diseño de investigación

Hernández (2013) señala que el **diseño no experimental** está fundamentado por el tiempo en la cual se realiza la recolección de datos, poder observarlos detenidamente y posteriormente analizarlos (p.152). Entonces, identificamos un diseño de investigación **no experimental transversal**, ya que los datos, como el problema, causas, consecuencias, entre otros, lo hemos detectado en un momento único, lo cual nos abre las puertas a poder describir e interpretar el tema. De acuerdo a nuestros objetivos, no vamos a realizar ninguna aplicación o ejecución medible para mejorar el manejo de los inventarios, sólo vamos a analizar y ver la situación que presenta el área de inventarios de clínica Nefrología del Inka S.A.C.

### 3.2. Variables y su operacionalización

#### Definición conceptual

Ahora tenemos la definición conceptual de la **variable independiente: Control interno**, donde la Contraloría (2014) indica que el control interno es “La medición y corrección del desempeño a fin de garantizar que se han cumplido los objetivos de la entidad y los planes ideados para alcanzarlos” (p.10). Al aplicar un control interno se efectuarán procedimientos que brinden o proporcionen mejoras y seguridad con respecto al cumplimiento de sus objetivos, dichos procedimientos ayudarán a prevenir altos niveles de riesgos que están desplegados en la entidad. Además, se puede decir que el control interno ejecuta una serie de pasos y estrategias que contribuyen a poder salvaguardar los bienes que esta organización posea, así como proporcionan fiabilidad en la información contable para una correcta toma de decisiones.

Definición conceptual de la **variable dependiente: Gestión de inventarios**, según Torres (2017). Lo define como “La administración adecuada del registro, entradas y salidas de inventario dentro de la empresa” (p.39). Establece como concepto fundamental ya que también se puede tomar como organizar y controlar todo el stock que tienen las organizaciones para posteriormente ser brindadas o distribuidas a los clientes en un buen estado y calidad, optimizando su satisfacción. Para asegurar la transparencia y fiabilidad de los registros también tiene que existir métodos actualizados para realizar la valuación de existencias, saber cómo ejecutarlos de manera adecuada. También las tareas sean ejecutadas por los trabajadores de acuerdo a un Manual de organización y funciones para que se desarrollen de manera eficiente y no se tenga una inadecuada gestión, en caso contrario saber qué estrategias aplicar, para dar con el cumplimiento de los objetivos, metas, y dar buen uso a los recursos utilizados.

## **Definición operacional**

Las variables de estudio de nuestro trabajo de investigación están organizadas en dimensiones, indicadores y sub-indicadores. (ver anexo 09).

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Arias (2012) y Majid (2018). Este autor nos menciona que dicho término, es el conjunto total de un fenómeno de estudio (p.51). Es decir, son individuos los cuales pueden tener ciertas características similares y todos los elementos que puedan reunir información para poder dar conclusiones sobre lo que se está estudiando. Entonces, en nuestro trabajo de investigación tenemos como población a **25 trabajadores** y en ello reflejan los trabajadores que son permanentes e independientes de la clínica Nefrología del Inka S.A.C.

#### **Muestra**

Argibay (2009) nos dice que la muestra es determinada por un conjunto de personas, con la finalidad de poder relacionar las características de la población propiamente dicha (p.25). Es decir que la muestra la tomaremos de la población y de esta manera se aporta significativamente en la obtención de conclusiones que estén de acuerdo a su población. Por ello, en nuestro trabajo de investigación tenemos como muestra a **4 individuos**, los cuales son: **2 encargados del área de almacén**, para la aplicación de la guía de observación, a quienes observaremos de manera detallada las funciones que realizan y así poder determinar las deficiencias en la gestión de inventarios y también tenemos al **Contador y administrador**, para la aplicación de la guía de entrevista, para que de esta manera podamos recopilar y profundizar información.

## **Muestreo**

El muestreo aplicado en nuestro trabajo de investigación es **no probabilístico**, donde Tamayo (2012). Nos señala que en este tipo de muestreo no se tiene la certeza exacta de que algunos componentes de la población sean escogidos en la muestra (p.4). Es decir, en este caso de investigación no todos los integrantes de la población serán seleccionados para la aplicación del instrumento a realizar. Por ende, estamos ejecutando un **muestreo no probabilístico por conveniencia**, debido a que seleccionaremos a individuos de acuerdo a nuestra conveniencia, a quienes vamos a evaluar las actividades que realizan en esta área para determinar su desempeño respecto a la correcta gestión de inventarios y así establecer cuán importante es el control interno, y a quienes entrevistaremos para obtener información.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas**

Según Contreras y Roa (2015) nos define de la siguiente manera: Las técnicas son aquellas herramientas que son empleadas para realizar un análisis sobre la información que se ha obtenido (p.15). Si bien es cierto existen diversas técnicas que nos permiten obtener informaciones y posteriormente poder interpretar los resultados. Por ello, en nuestro trabajo de investigación la técnica que vamos a emplear es la **observación**, mediante ella se podrá recopilar y constatar información necesaria de un determinado grupo de estudio de manera visual, para verificar lo que pretendemos conocer, captando los sucesos que ocurren en la manera que se lleva a cabo la gestión de inventarios de la clínica. Y la siguiente técnica es la **entrevista**, utilizándolo como método de recopilación de datos.

## **Instrumentos**

Los instrumentos son herramientas que se aplican para poder reunir la información de lo que se ha seleccionado y a su vez dar paso a solucionar dicho inconveniente que se ha planteado en la investigación. Por ello, en nuestro trabajo de investigación aplicaremos una **guía de observación** a las personas que hemos detallado en nuestra muestra, a través de esta guía vamos a observar el área a estudiar, tomando y registrando información. Para posteriormente analizarla, lo cual lo obtendremos mediante la elaboración de una serie de ítems que han sido formuladas a base de las variables que se están estudiando. Se considera una alternativa muy favorable porque aporta a verificar la correcta gestión de inventarios de acuerdo a lo que se quiere lograr plasmado en los objetivos del trabajo. Y también aplicaremos una **guía de entrevista** al contador y administrador para profundizar el conocimiento acerca de la clínica.

Por ende, se tiene que validar los instrumentos que medirán las variables a estudiar, nuestra guía de observación fue validada por el Mg. Hugo Collantes Palomino. Quien se encargó de verificar y dar alcances para modificar la guía de observación y la guía de entrevista. Para que de esta manera se dé la correcta validez y dar paso a realizar la aplicación de los instrumentos.

### **3.5. Procedimientos**

En nuestra investigación se utilizó la técnica de observación y la entrevista, las cuales permitieron determinar la influencia del control interno en la mejora de la gestión de inventarios de la clínica, mediante las observaciones realizadas al área de inventarios y la información recopilada, se procedió a describir la gestión de inventarios y así diagnosticar la aplicación del control interno en el manejo inventarios de la clínica la clínica Nefrología del Inka S.A.C. En esta investigación hemos considerado las siguientes etapas:

Primero tenemos la **etapa facto-perceptible**, ya que evidenciamos el problema que presenta la clínica, analizamos las causas y consecuencias de esto

y registramos todos los datos que nos brindaron y que fueron recogidos, mediante la utilización de los instrumentos de guía de observación y guía de entrevista, aplicado la población y muestra de la clínica. Estos instrumentos nos sirvieron de mucha ayuda y fueron muy eficiente para la obtención de información que permita analizar la situación y así mostrar resultados adecuados en relación a la manera en que se lleva a cabo la gestión de inventarios de la clínica.

Luego tenemos la segunda etapa, donde se nos permite **construir el marco teórico** de la investigación a base de nuestra variable independiente y dependiente, donde hemos fundamentado teóricamente aquellos aspectos que inciden o tienen relación con nuestro problema a darle solución, nuestros objetivos e indicadores que desarrollamos. Así mismo, incluimos los antecedentes de la investigación, los cuales nos conlleva a identificar la existencia de problemas similares en otras empresas y de esta manera conocer qué estrategias emplearon para dar solución frente a esto.

Finalmente, la **etapa de experimentación**, o también llamada aplicación, donde la propuesta que planteamos en la hipótesis, la aplicamos a los hechos para obtener la exactitud, veracidad y razonabilidad de ésta. Todos los procesos realizados para la verificar y examinar un determinado suceso o problema, nos brindan distintos tipos de informaciones, de acuerdo al objeto a evaluar, que contribuyen a poder interpretar, analizar y discutir los resultados obtenidos. Y de esta manera, se obtenga una conclusión clara, específica y coherente respecto a los objetivos de la investigación, incluyendo las recomendaciones que podamos sugerir para el mejoramiento de un fenómeno.

### **3.6. Método de análisis de datos**

#### **Método de procesos**

Facilita poder ordenar de manera consecutiva los objetivos específicos para ser vinculados con los indicadores y asimismo con los instrumentos que han utilizado para la recaudación de información y la interpretación de los resultados.

**TABLA 1. Método de procesos**

<b>OBJETIVOS</b>	<b>RESULTADOS</b>
- Describir la gestión de inventarios de la clínica Nefrología del Inka S.A.C.	- Descripción de la gestión de inventarios de la clínica Nefrología del Inka S.A.C.
- Diagnosticar la aplicación del control interno en la gestión inventarios de la clínica la clínica Nefrología del Inka S.A.C.	- Diagnóstico de la aplicación del control interno en la gestión inventarios de la clínica Nefrología del Inka S.A.C.
- Determinar la influencia del control interno en la mejora de la gestión de inventarios de la clínica Nefrología del Inka S.A.C.	- Determinación de la influencia del control interno en la mejora de la gestión de inventarios de la clínica Nefrología del Inka S.A.C.

### **Método Analítico**

Posterior a la recopilación de los datos mediante los instrumentos utilizados (guía de observación y guía de entrevista), esto será procesado mediante interpretaciones analíticas, logrando cerciorar que todo lo recopilado muestren la razonabilidad de lo expuesto mediante la guía de observación y guía de entrevista que se ha ejecutado a la plana administrativa y contable de la empresa, obteniendo de esta manera los resultados reales que ha sido objeto de estudio en nuestro trabajo de investigación.

### **3.7. Aspectos éticos**

#### **3.7.1. Criterio de Confiabilidad**

Este trabajo de investigación brinda confiabilidad, debido que toda la información y documentación se obtuvo con fines totalmente académicos, y con el fin de poder otorgar propuestas en el área a estudiar.

### **3.7.2. Criterio de Confidencialidad**

Esta investigación acata todas las condiciones previamente determinadas, garantizando que la información es accesible por las personas autorizadas.

### **3.7.3. Criterio de Objetividad**

Esta presente investigación se realizó de manera real e imparcial, demostrando y respetando la obtención de la información.

### **3.7.4. Criterio de Originalidad**

La presente investigación contiene redacción propia de las investigadoras, asimismo la información obtenida es confiable, el cual fue evaluada por un software Turnitin, y correspondiente a ello, las citas bibliográficas según las normas APA.

### **3.7.5. Criterio de Veracidad**

El trabajo de investigación certifica que la información es fehaciente, debido que fue otorgada por los trabajadores involucrados.

#### **IV. RESULTADOS**

Gracias a la aplicación de nuestros instrumentos, se obtuvo los siguientes resultados de acuerdo al primer instrumento aplicado que es la a **guía de observación**, se llega a lo siguiente:

##### **Descripción de la gestión de inventarios**

La descripción del manejo de inventarios, se realizó mediante inspecciones físicas, se ejecutó para verificar la situación en la que se encuentra y la manera que el personal realiza las actividades en el área, gracias a las inspecciones realizadas se obtuvo como resultado que la clínica posee deficiencias en la recepción y distribución de medicamentos, debido al mal desempeño del personal. Además, existieron ocasiones donde hubo reclamos por parte de los clientes, también existe desorden en el almacén, lo que puede ocasionar pérdidas de existencias, entre otros.

Como ya se indicó esto es a causa de que el personal no realiza sus actividades adecuadamente, son ineficientes y ya que no existen métodos de seguridad. Respecto al registro y control, el encargado del almacén registra los ingresos y salidas de inventarios manualmente, y luego proporciona la información al asistente contable, para registrarlo mediante el método PEPS, por lo cual no se da la confiabilidad y veracidad de esta información. Así mismo, algunos trabajadores tienen que cubrir el puesto de otros ocasionando duplicidad de funciones. Tampoco ejecutan un control constante al área, ocasionado confusiones al entregar y recibir inventarios y no se verifica la calidad en la que se encuentran los medicamentos.

**TABLA 2: Evaluación de riesgos**

N°	ASPECTOS A EVALUAR	RESPUESTAS	
		SI	NO
<b>Evaluación de riesgos</b>			
1	¿Identifican y evalúan riesgos en el área de inventarios para prevenir situaciones no deseables? ¿ Se han encontrado en alguna situación de alto riesgo?	✓	
2	¿Se realizan inspecciones de inventarios periódicamente? ¿Cómo la efectúan?		✓
3	¿Alguna vez estuvieron frente a un hecho de fraude, robo o pérdida de medicamentos? ¿Emplearon alguna estrategia?	✓	
Fuente: elaboración propia.			

### INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la **pregunta N° 1** ¿Identifican y evalúan riesgos en el área de inventarios para prevenir situaciones no deseables? ¿Se han encontrado en alguna situación de alto riesgo? Se obtiene que, la clínica evalúa los riesgos con la intención que no existan pérdidas o desmedros en la recepción y distribución de inventarios, y así mismo, riesgos en las áreas de trabajo que afecten significativamente la seguridad tanto de los inventarios, como del personal. Una situación de alto riesgo al que tuvieron que enfrentarse fue el vencimiento de medicamentos, lo cual no lo detectaron a tiempo y ocasionó la pérdida de inventarios, y también, el reclamo por parte de clientes, respecto al costo de productos que se le proporcionaba, y en otra ocasión por proporcionarle un medicamento en estado de vencimiento.

En la **interrogante N° 2** ¿Se realizan inspecciones de inventarios periódicamente? ¿Cómo la efectúan? Se cercioró que no se realizan inspecciones constantes al área de inventarios, en este caso, y gracias a la adquisición de algunas informaciones, obteniendo que éstas se realizan mensualmente, por el cual no se tiene un conocimiento actualizado del volumen y cantidad con el que cuenta el almacén. Donde se identificó que no se separa los medicamentos que están dañados o vencidos, para su mejor gestión y facilidad al momento de distribuirlos a los pacientes, en pocas palabras, no se verifica la cantidad y calidad de los medicamentos para evitar cualquier tipo de riesgo.

Respecto a la **pregunta N° 3** ¿Alguna vez estuvieron frente a un hecho de fraude, robo o pérdida de medicamentos? ¿Emplearon alguna estrategia? Si bien es cierto, esto es un riesgo que enfrentó la clínica el cual se pudo prevenir en caso aplicaran un control efectivo, pero al no realizarlo, en una ocasión se produjo la pérdida definitiva de medicamentos, por vencimiento. Así mismo se puede decir que, al no registrar correctamente todo lo que ingresa y todo lo que sale, entonces se puede alterar la información por el cual no se dan cuenta que existieron robos y otros, debido a la falta de monitoreo. Una estrategia que implementaron fue nuevos formatos de salida de material y tener una supervisión más efectiva.

**TABLA 3: Información y comunicación**

N°	ASPECTOS A EVALUAR	RESPUESTAS	
		SI	NO
<b>Información y comunicación</b>			
4	¿Se proporciona información veraz y confiable del área de inventarios? ¿Quién es el responsable de presentar la información?		✓
5	¿Se comunica a cerca del desempeño de los trabajadores del área? ¿Los resultados han sido favorables?	✓	
Fuente: elaboración propia.			

## INTERPRETACIÓN

La **interrogante N° 4** ¿Se proporciona información veraz y confiable del área de inventarios? ¿Quién es el responsable de presentar la información? La información contable de los registros de entrada y salida de medicamentos no es confiable, ya que no se supervisa el trabajo del encargado del almacén y del encargado de recepcionar y distribuir estos medicamentos, por el cual se evidenció que ellos pueden alterar información a su favor, como, por ejemplo: apropiación o robo de medicamentos por parte del personal. Entonces el encargado de realizar el registro manual de lo que ingresa y sale del almacén otorga esta información al asistente contable (información no es fiable) para que posteriormente lo registre mediante métodos de valuación de existencias.

Asimismo, en la **interrogante N° 5** ¿Se comunica a cerca del desempeño de los trabajadores del área? ¿Los resultados han sido favorables? El desempeño de los trabajadores del área si son comunicados al jefe de personal el cual se encarga de corroborar y de verificar dichos resultados para poder dar solución a las falencias que se generan en dicha área, de tal manera que los desempeños de cada empleado en el área son notorios debido a que se encuentra reflejado en los errores constantes o consecutivos que tienen al elaborar sus actividades. Por ende, al realizar un análisis general del desempeño, se obtuvo que nos han sido favorables para la productividad del área.

**TABLA 4: Recepción y distribución**

N°	ASPECTOS A EVALUAR	RESPUESTAS	
		SI	NO
<b>Recepción y distribución</b>			
6	¿La empresa cuenta con personal encargado de recepción y distribución de medicamentos?	✓	
7	¿Existe y se aplica el Manual de organización y funciones?	✓	
8	¿Cuenta con políticas y procedimientos para llevar al cabo las actividades? ¿Cuál ha sido la influencia de ser aplicadas dichas políticas?	✓	
9	¿Alguna vez obtuvieron reclamos por parte de los clientes? ¿Cuáles fueron las soluciones al respecto?	✓	
10	¿La empresa aplica algún método de valuación de inventarios para registrar las entradas y salidas de medicamentos? Mencione alguna de ellas	✓	
Fuente: elaboración propia.			

### INTERPRETACIÓN

La **pregunta N° 6** ¿La empresa cuenta con personal encargado de recepción y distribución de medicamentos? En lo que respecta a esta área si existe una persona que se encargue de esta área, pero no es de manera permanente debido a que el personal que cuenta la clínica es poca en esta área, por ello hay ocasiones que la misma persona encargada de esta recepción y distribución de medicamentos se desempeñe en otras actividades que no le corresponden, generando en sí que

una sola persona realice diferentes actividades ocasionando duplicidad de funciones.

Además, en **la pregunta N° 7** ¿Existe y se aplica el Manual de organización y funciones? Como bien ya se ha venido haciendo mención sobre el manual de organización y funciones, en este caso si existe un MOF, pero no se aplica de manera correcta o adecuada al área en el que se realizan las actividades, es decir que en varias ocasiones se ha tenido que cubrir al personal que no logra con las expectativas del área, lo que provoca que se el personal que ya viene manejando este tipo de procesos realice doble actividad descuidando específicamente el área donde realmente pertenece.

Por otro lado, en **la pregunta N° 8** ¿Cuenta con políticas y procedimientos para llevar al cabo las actividades? ¿Cuál ha sido la influencia de ser aplicadas dichas políticas? La clínica si bien es cierto tiene sus políticas o reglamentos internos que hacen conocer a sus trabajadores, pero es totalmente deficiente porque en realidad existen en la clínica, pero el personal no lo toma como a consideración importante porque es muy poco o escaso que se realicen monitoreo sobre el cumplimiento de ello, no le dan la importancia debida para un ambiente laboral más activo y responsable.

Asimismo, en **la pregunta N° 9** ¿Alguna vez obtuvieron reclamos por parte de los clientes? ¿Cuáles fueron las soluciones al respecto? Muy pocas veces se ha podido obtener algún reclamo por el servicio que se le presenta, pero en esas pocas veces han existido reclamos que han perjudicado a la clínica, pero se han sabido superar de la manera correcta y en beneficio del cliente por ejemplo haciendo algún descuento o realizándole una consulta gratis, porque en si lo que se busca es ofrecer un buen servicio.

De tal manera, en **la pregunta N° 10** ¿La empresa aplica algún método de valuación de inventarios para registrar las entradas y salidas de medicamentos? Mencione alguna de ellas. El método que utilizan en el área de inventarios es el método PEPS (primeras entradas y primeras salidas), la implementación de este

método permite llevar un control y registro más formal. Indicando que el encargado de registrar entradas y salidas de medicamentos, realiza esta acción en un pequeño cuadernillo de manera manual y sencilla y luego brinda la información al asistente contable para que lo registre mediante el método PEPS.

**TABLA 5: Almacén**

N°	ASPECTOS A EVALUAR	RESPUESTAS	
		SI	NO
<b>Almacén</b>			
11	¿Existe una persona responsable del área de realizar inspecciones físicas?	✓	
12	¿La empresa posee un ambiente adecuado, de acuerdo a la cantidad de su mercadería?	✓	
13	¿Cuenta con medidas de seguridad en el almacén? Detalle alguna de ellas.		✓
14	¿Se verifica el ingreso de personas autorizadas al almacén?	✓	
Fuente: elaboración propia.			

### INTERPRETACIÓN

La **interrogante N° 11** ¿Existe una persona responsable del área de realizar inspecciones físicas? Específicamente si existe una persona encargada de realizar las inspecciones físicas del área, pero una debilidad de este accionar es que no se da de manera consecutiva una buena aplicación de inspección, es decir para poder evitar riesgos de control es totalmente necesario que se ejecuten medidas considerables y que se encuentren permanentes en el área para su mejor desempeño y realización de actividades.

Asimismo, en **la interrogante N° 12** ¿La empresa posee un ambiente adecuado, de acuerdo a la cantidad de su mercadería? En este caso si cuenta con

un ambiente adecuado pero ciertas fallas por parte del personal hacen que el ambiente tenga una vista desagradable debido a que existe en ocasiones desorden de los medicamentos y a la vez la mezcla de ellos donde se generan posteriormente las contingencias para poder ordenarlas y clasificarlas según corresponda.

Por consiguiente, en **la interrogante N° 13** ¿Cuenta con medidas de seguridad en el almacén? Detalle alguna de ellas. Las medidas de seguridad no son estables y mucho menos apta para este tipo de áreas debido a que el encargado del área es el que tiene a disposición y la autoridad de cerciorarse personalmente que el área esté conforme y en perfectas condiciones, es decir se toma solo como referencia la información que se obtenga del encargado. Por ende, sería considerable y necesario que esta clínica implemente medidas de seguridad como cámaras en el área para para cerciorarnos del trabajo y las actividades que cada uno realiza.

Finalmente, en **la interrogante N° 14** ¿Se verifica el ingreso de personas autorizadas al almacén? Si se realiza, pero no constantemente. Como ya se ha venido mencionando cierta dificultades, errores y falencias en el área, una de ellas es que en ocasiones no se toma importancia o en consideración a qué tipo de personal o una persona externa a la clínica ingresa a esta área laborable. Entonces de ahí también se puede deducir que hay un alto riesgo de que las existencias se puedan perder físicamente del área al ser obtenidas por persona no pertenecientes a la empresa o al área.

### **Diagnóstico de la aplicación del control interno**

Por ende, una vez realizado el análisis y descripción de la gestión de inventarios, se puede decir que la clínica no aplica de manera correcta el control interno, es decir, este control interno es deficiente, ya que no existe un control periódico en el área, debido a la ineficiencia del personal, el inadecuado desarrollo de sus funciones, y duplicidad de estos. También, el incumplimiento con los manuales de procedimientos que se les proporciona y con las políticas

establecidas. Así mismo la incredibilidad de la información contable presentada, ya que no se realiza la supervisión y monitoreo para cerciorar dichos casos.

**TABLA 6: Ambiente de control**

N°	ASPECTOS A EVALUAR	RESPUESTAS	
		SI	NO
<b>Ambiente de control</b>			
15	¿Existe algún tipo de manual de procedimientos en el área que especifique las funciones a realizar?	✓	
16	¿El personal del área cumple con los valores éticos establecidos, existieron estrategias para su cumplimiento?	✓	
17	¿Se delega las funciones del personal en el área de inventarios para su correcto desarrollo de las áreas establecidas?		✓
Fuente: elaboración propia.			

### INTERPRETACIÓN

Respecto a la **pregunta N° 15** ¿Existe algún tipo de manual de procedimientos en el área que especifique las funciones a realizar? Si bien en cierto, la clínica tiene ya establecidos los manuales de procedimientos para cada área, pero el personal no aplica o no toma en cuenta mencionado manual al momento de ejecutar sus actividades. Esto pasa desapercibido, ya que no se supervisa el desempeño de cada uno los trabajadores y de esta manera se da la inadecuada coordinación de funciones, perjudicando la gestión realizada al momento de recepcionar y distribuir los inventarios. Entonces, la no adaptación a estos manuales de procedimientos, trae por consiguiente que el personal no conozca sus funciones específicas ocasionando ineficiencias y confusiones.

En la **pregunta N° 16** ¿El personal del área cumple con los valores éticos establecidos, existieron estrategias para su cumplimiento? Gracias a las visualizaciones ejecutadas, el personal cumple con valores éticos en el desenvolvimiento y ejecución de sus actividades. Pero, no aplican algún tipo de estrategias, ya que en algunos casos se tiene que emplear valores que son inculcados desde casa, para que así se garantice el correcto comportamiento de los trabajadores tanto en la realización de sus funciones como en la atención a los pacientes.

La **interrogante N°17** ¿Se delega las funciones del personal en el área de inventarios para su correcto desarrollo de las áreas establecidas? Como se mencionó anteriormente, existe un manual que establece las funciones y procedimientos que cada uno tiene que realizar en cada área, es decir, donde se delega funciones a los trabajadores, pero se evidenció ocasiones donde el trabajo es complejo o ajetreado por el cual algunos de ellos tienen que cubrir funciones donde hay más actividad en el día, de esta manera se está causando la duplicidad de funciones en la clínica.

### **Determinación de la influencia del control interno en la mejora de la gestión de inventarios**

Entonces, frente a lo mencionado anteriormente, el control interno aplicado en la clínica Nefrología del Inka S.A.C no está influyendo de manera significativa en la mejora de la gestión de inventarios. Esto es debido a que sí existen pautas para que estos aspectos mejoren, pero no son aplicados por los encargados y personal que trabaja en la clínica, por lo cual convierte al control interno en ineficiente. Y esto se ve reflejado en el cumplimiento de los objetivos y metas de la clínica, y en la manera en que están utilizando o distribuyendo sus inventarios a los pacientes, ya que efectivamente se identificó que no se cumple con estos aspectos.

**TABLA 7: Actividades de control**

N°	ASPECTOS A EVALUAR	RESPUESTAS	
		SI	NO
<b>Actividades de control</b>			
18	¿Se realiza el control del área de inventarios? ¿Cada que tiempo lo realizan?	✓	
19	¿Existen documentos que fundamenten las actividades realizadas en el área de inventarios? ¿Cuáles son?	✓	
Fuente: elaboración propia.			

### INTERPRETACIÓN

De tal manera, en la **pregunta N° 18** ¿Se realiza el control del área de inventarios? ¿Cada que tiempo lo realizan? La clínica si ejecuta un control interno de los inventarios, pero un punto en contra es que no se supervisa cada función de los trabajadores. Además, se incluye aquí que el control realizado no es periódicamente, por lo cual, el control aplicado resulta ser ineficiente. Así mismo no aplican estrategias para hacer frente a las desviaciones que se encuentren, y de esta manera mejorar la ejecución de actividades en el área de inventarios.

De acuerdo a la **pregunta N° 19** ¿Existen documentos que fundamenten las actividades realizadas en el área de inventarios? ¿Cuáles son? Si existen documentos que constatan las actividades del área, pero a la vez la no verificación de estos, ni la del personal que lo registra, es decir, la falta de supervisión en el momento de ser registrados, los convierte en documentos con incredibilidad, no veraces en la información que proporcionan. Estos documentos son:

- Formato de salida de medicamento.
- Formato de kit de emergencia.

**TABLA 8: Monitoreo**

N°	ASPECTOS A EVALUAR	RESPUESTAS	
		SI	NO
<b>Monitoreo</b>			
20	¿Se evalúa el funcionamiento adecuado de los componentes del control interno? ¿De qué manera es evaluada?		✓
21	¿Se realiza supervisiones continuas de la efectividad del control interno? ¿En que facilita las supervisiones del control interno en la clínica?		✓
Fuente: elaboración propia.			

### INTERPRETACIÓN

La **interrogante N° 20** ¿Se evalúa el funcionamiento adecuado de los componentes del control interno? ¿De qué manera es evaluada? En este caso no es evaluado el funcionamiento de los componentes del control interno porque se toma en consideración que con las inspecciones que se realizan en el área, en este caso de manera mensual son suficientes y no son tomadas en cuenta a consideración esencial para el correcto desarrollo del área, por lo tanto, al no existir o evidenciar que se realicen evaluaciones de los componentes del control interno entonces no existe ninguna manera de que estén sean correctamente ejecutadas dentro del área.

De esta manera en **la interrogante N° 21** ¿Se realiza supervisiones continuas de la efectividad del control interno? ¿En que facilita las supervisiones del control interno en la clínica? Como bien se ha detallado anteriormente al no existir una correcta evaluación del control interno no existen supervisiones constantes que reflejen los acontecimientos de ello, el cual permitiría detectar las

deficiencias que se generan en el área, lo que beneficiaría a poder reducir ciertos riesgos que permitan y encaminen a realizar una buena toma de decisiones.

Y de acuerdo a la **guía de entrevista** aplicada se pudo conocer y recopilar mayor información a través de los especialistas que son el contador y el administrador:

En la clínica existen manuales de procedimientos, de organización y funciones, donde se especifican las actividades que cada trabajador debe cumplir en sus áreas, pero al no ser comunicadas por la gerencia, el personal no tendría conocimiento de éstas, por lo cual no se logra la eficiencia en el trabajo realizado. Por tal motivo, los encargados del área de almacén no realizan inspecciones físicas diarias, para verificar lo existente, la calidad o faltantes de medicamentos, solo inspeccionan cuando lo requieren.

Entonces, frente a esto, es conveniente que monitoreen y supervisen las actividades de los trabajadores, y a la vez comunicar acerca del desempeño favorable o no favorable, para que la gerencia aplique estrategias para mejorar la eficiencia de estos casos y de esta manera se pueda cumplir con los objetivos establecidos y les den buen uso a los medicamentos, y así mismo poder detectar cualquier tipo de falla y saber qué hacer frente a esto, así como también cabe la posibilidad que este personal esté robando medicamento, según mencionaron el contador y administrador, lo cual se corroboró a través de nuestro instrumento de guía de observación.

Los entrevistados también mencionaron, que existieron reclamos por parte de clientes, al vender medicamentos vendidos, o por costos elevados, por lo cual plantearon una estrategia que fue la de ofrecer descuentos o consultas gratis a estos clientes para así enmendar lo sucedido. Como ya se ha mencionado, existe un asistente contable que se encarga de registrar entradas y salidas mediante el método PEPS (primeras entradas, primeras salidas) que es un método actualizado y desarrollado por personal capacitado, pero la información obtenida no es confiable, ya que es recepcionada por parte de los encargados, los cuales no tienen

el conocimiento adecuado del registro de medicamentos, por el cual lo realizan de manera manual y empíricamente, y en algunos casos alteran información. Así mismo esta clínica no cuenta con farmacia propia o farmacia terciarizada, en este caso porque no poseen áreas suficientes para poder establecer un área adecuada, por este motivo también el almacén donde se abastecen los medicamentos, es reducido, no es adecuada al volumen y cantidad de los inventarios.

## V. DISCUSIÓN

El control interno en el mundo empresarial cumple un rol muy importante porque mediante ello permite realizar un análisis generalizado de las áreas que tiene la empresa, teniendo como objetivo principal salvaguardar los recursos y poder evitar o controlar riesgos de pérdidas, fraudes o negligencias que se puedan suscitar en la organización deteniendo notoriamente alcanzar los objetivos que la empresa estaba destinada a cumplir. Entonces, se dice que el control interno al ser desarrollado de manera adecuada teniendo en cuenta el tipo de organización, va a poder cumplir o alcanzar la optimización de sus recursos demostrando calidad al servicio o producto que pueda ofrecer.

Asimismo, la gestión de inventarios es un área que no es ajena a toda empresa en ella se realiza el registro correcto de la compra y salida de inventarios que la empresa posee. Es totalmente importante que las gestiones que se dan en los inventarios sean debidamente controladas, cuidadas y vigiladas teniendo una correcta supervisión. Como bien se sabe esta área es la que provee y logra distribuir proporcionadamente lo que se posee, teniendo siempre dispuesto lo que se pide en un momento indicado, según la demanda que existe.

En la ejecución de nuestro trabajo de investigación se aplicó un análisis de nuestras variables “Control interno” y “Gestión de inventarios”, esto permitirá tener un conocimiento más amplio y entendible sobre un correcto control interno en la gestión de inventarios. De acuerdo con el objetivo general es Determinar la influencia del control interno en la mejora de la gestión de inventarios de la clínica Nefrología del Inka S.A.C.

La elaboración de nuestro trabajo de investigación ha sido desarrollada con el fin de informar y dar a conocer la problemática que hay en la clínica Nefrología del Inka SAC con respecto a la deficiencia de la gestión de los inventarios, lo cual demuestra y a su vez refleja que estos problemas perjudican a una correcta gestión de los inventarios debido a que reduce el cumplimiento de las actividades en el área, reflejando riesgos con el logro de sus objetivos establecidos en el área.

En relación con lo mencionado para los autores Hernández y Zegarra (2017) la propuesta de un sistema de control interno de inventarios es muy necesario porque permite evaluar métodos y procedimientos que aporten a la resolución de las actividades de manera adecuada, logrando evitar riesgos o contingencias y mejorar las debilidades para la realización de las actividades ya planteadas en el área de inventarios. Además, de poder llevar un plan más seguro con respecto al área va a demostrar la confiabilidad y la veracidad de la información que se emite de dicha área mencionada. Por ello el realizar propuestas de control interno son muy buenos y eficientes con lo que respecta a la elaboración de procedimientos y métodos que contribuyan a la medición de los riesgos que se encuentra en el área descrita, manifestando posteriormente un servicio de calidad.

En la investigación realizada por Ramírez y Sánchez (2018) implementar un sistema de control interno en la gestión de los inventarios ayuda a poder desarrollar una gestión de inventarios de manera eficiente y asimismo identifica los riesgos que se están generando en el área, los autores dan a conocer que la correcta aplicación de un software resulto totalmente eficiente en la empresa HDI SAC, pudieron mediante este software controlar las debilidades que se estaban apropiando del área no dejando de la lado que para este proceso se tomó en cuenta las políticas y reglas internas. Entonces esta ya demostrado y corroborado que es necesario e importante tener y aplicar un control interno para el mejoramiento y cumplimiento de sus objetivos.

Finalmente, nuestro trabajo de investigación esta direccionado a poder conocer y dar a conocer sobre las deficiencias que tiene nuestra empresa la clínica Nefrología del Inka SAC, con el fin de demostrar mediante estudios ya realizados y comprobados lo esencial y primordial que es el poder contar con un control interno. Si bien es cierto la empresa estudiada cuenta con ciertas debilidades que producen una baja mayoritaria de su productividad y la rentabilidad de la empresa, asimismo lo mencionado tiene relación con lo que hace referencia el autor Huayhua (2018), el tener no tener un control interno o tener un control interno

deficiente refleja mucho en la rentabilidad de la empresa, debido que al no gestionar adecuadamente los inventarios esto hará que se cuente con información falsa y se pueda alterar lo que realmente existe en almacén. Entonces al querer dar solución a estos problemas requerirá de tiempo y muchas veces de dinero, lo cual se asumiría en la mejora de esto como un gasto innecesario quizás porque se pudo evitar si se aplicaban las medias necesarias.

## **VI. CONCLUSIONES**

La descripción realizada, mediante inspecciones, respecto a la gestión de inventarios, nos permitieron detectar que la clínica Nefrología de Inka S.A.C, ejecuta sus actividades y manejo de inventarios de manera inadecuada, ya sea por el personal poco eficiente en la recepción y distribución de medicamentos, incluyendo el registro eficaz de éste, y las escasas supervisiones y medidas de seguridad en el área, ocasionando que no se obtenga un alto nivel de efectividad al momento de prestar el servicio a sus pacientes y a la vez controlar sus inventarios.

Gracias a la aplicación de nuestro instrumento y al diagnóstico realizado, se concluye que la clínica Nefrología de Inka S.A.C cuenta con un control interno respecto al manejo de los inventarios, pero este control es muy deficiente al momento de aplicarlo, ya que tanto la gerencia como el personal del área no se esmeran en hacer cumplir y supervisar dichas actividades que garantizan una correcta y efectiva gestión de inventarios, motivo por el cual poseen deficiencias.

Por lo tanto, se determinó que el control interno aplicado por esta clínica para mejorar la gestión de inventarios, no influye de manera significativa, es decir, no es el adecuado, ni se está mejorando aspectos en donde se detectaron fallas que perjudican el área. Entonces, la influencia del control interno en las empresas radica en el cumplimiento de objetivos, uso y manejo eficaz de sus recursos (inventario), prevención de riesgos, todo en concordancia con principios, normas y reglamento establecido por las empresas.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se le recomienda a la clínica Nefrología del Inka S.A.C designar a personal encargado de ejecutar una mayor supervisión en el área de inventarios. O establecer cámaras de seguridad que permitan cerciorarnos las actividades que los trabajadores realizan y poder evitar robos, inadecuados registros, entre otros.

El personal capacitado que se encarga del registro contable actualizado de todas las entradas y salidas de medicamentos, debe verificar que la información que le brinda el encargado del registro manual sea confiable.

El almacén donde se abastecen los medicamentos tienen que contar con un área limpia, y cada medicamento debe estar ordenado, para garantizar la facilidad al momento de distribuirlos.

Se tiene que capacitar periódicamente al personal del área, para evitar tener personal ineficiente y que no se adecúe de acuerdo al reglamento y principios de la clínica.

También tiene que existir rotación del personal en la clínica, donde los trabajadores no tiene que estar más de 1 año dentro de su misma función, para que de esta manera se pueda conocer nuevos conocimientos y habilidades.

Realizar inspecciones constantes para cerciorarnos de la existencia de medicamentos, tanto en libros como en físico, y evitar cualquier tipo de desmedro.

## REFERENCIAS

- Aguirre, R., and Armenta, C. (2012). The importance of internal control in small and medium enterprises in Mexico. Pacioli's mailbox. Recovered from [https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d\\_-\\_la\\_importancia\\_del\\_contorl\\_interno\\_en\\_las\\_pequenas\\_y\\_medianas\\_empras\\_en\\_mexicox.pdf](https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no76/68d_-_la_importancia_del_contorl_interno_en_las_pequenas_y_medianas_empras_en_mexicox.pdf)
- Argibay, J. (2009). Sample in Quantitative Research. Subjectivity and Cognitive Processes, 13 (1), 13-29. Recovered from <https://www.redalyc.org/pdf/3396/339630252001.pdf>
- Arias, F. (2012). The research project Recovered from <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACI%C3%93N-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Berrones, M., & Cambi, Y. (2014). Analysis of Internal Control in the Inventory area of the K&S Company of the City of Guayaquil in 2013. (Undergraduate thesis). Milagro State University, Milagro. Retrieved from <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/2673>
- Cabrera, A., & Díaz, R. (2017). Proposal for an Internal Control System to improve the Efficiency and Management of Stocks in the PNP Regional Hospital (Undergraduate Thesis). Catholic University Santo Torivio de Mogrovejo, Chiclayo. Recovered from [http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/872/1/TL\\_CabreraPerezAnnie\\_DiazCoronelRosa.pdf](http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/872/1/TL_CabreraPerezAnnie_DiazCoronelRosa.pdf)
- Cárdenas, I. (2015). The Organization and Functions Manual and the Labor Performance of the Operational Personnel of the Olpi Company, Ambato City, Tungurahua Province (Undergraduate Thesis). Technical University of Ambato, Ecuador. Retrieved from <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/13034/1/FCHE-PSIC-119.pdf>

- Carrasco, N. (2015). Inventory Control and Profitability of Ferro Metal Ferretería El Ingeniero. (Undergraduate thesis). Technical University of Ambato, Ambato. Recovered from <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/17840>
- Cazau, P. (2006). Introduction to Social Science Research. Retrieved from <http://alcazaba.unex.es/asg/400758/MATERIALES/INTRODUCCI%C3%93N%20A%20LA%20INVESTIGACI%C3%93N%20EN%20CC.SS..pdf>
- Coopers y Lybrand (1997). *Nuevos conceptos de Control interno*. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=335uGf3nusoC&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Contraloría (2016). *Implementación del Control Interno (Fase Planificación) en el proceso de contratación Pública*. Recuperado de: [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/migl/metast/control\\_interno\\_meta17\\_28.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/migl/metast/control_interno_meta17_28.pdf)
- Díaz, D. (2018). *Implementación de un control interno y su influencia en la gestión de inventarios en la empresa R & L contratistas y consultores generales S.A.C.* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Juliaca. Recuperado de <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/1178>
- Díaz, J. (2018). *El Control Interno y su Influencia de la Gestión de Inventarios de las Empresas del Sector Comercio del Perú: Caso Empresa "Distribuciones G&A S.A.C."-Cañete,2017.* (Tesis de pregrado). Universidad Católica de los Ángeles Chimbote, Cañete. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/5115>
- Espinoza, L., & Villalobos, Y. (2017). *Propuesta de un sistema de Control Interno en los Inventarios para mejorar la Gestión de las Existencias en la Empresa Comercial TAMI S.R.L* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Chiclayo. Recuperado de <https://docplayer.es/96136705-Universidad-nacional-pedro-ruiz-gallo.html>

- Flores, I., & Rojas, A. (2015). *Evaluación del Control Interno al área de inventarios de la empresa JG Repuestos industriales de la ciudad de Guayaquil* (Tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10006/1/UPS-GT001158.pdf>
- Hemeryth, F., & Sánchez, J. (2013). *Implementación de un sistema de control interno operativo en los almacenes, para mejorar la gestión de inventarios de la constructora A&A S.A.C.* (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/140/1/HEMERYTH\\_FLAVIA\\_IMPLEMENTACION\\_SISTEMA\\_CONTROL.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/140/1/HEMERYTH_FLAVIA_IMPLEMENTACION_SISTEMA_CONTROL.pdf)
- Hernández, L., & Zegarra, N. (2017). *Propuesta de un sistema de control interno de inventario, en la distribuidora ladrillera P&A La Muralla EIRL.* (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Tarapoto. Recuperado de <https://www.coursehero.com/file/31752295/LADRILLERA-PERU-UPEU-TARAPOTO-2017-PROPUESTA-DE-UN-SISTEMA-DE-CONTROL-INTERNO-DE-INVENTARIO-EN-LA-DI/>
- Hernández, R. (2013). *Metodología de la investigación.* Recuperado de <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Hidalgo, G., & Betancourt, N. (2013). *Control, interno como herramienta para mejorar la gestión de los inventarios en la empresa Ciudad Digital, C.A. (PC actual).* (Tesis de pregrado). Universidad José Antonio Páez, Valencia. Recuperado de <https://bibliovirtualujap.files.wordpress.com/2013/05/teggladys-hidalgo-y-norca-betancourt.pdf>

- Hightower, R. (2008). *Internal Controls: Policies and Procedures*. John Wiley & Sons, Inc.  
<https://search.proquest.com/docview/2131127929/bookReader?accountid=37408>
- Huayhua, B. (2018). *Control Interno en el área de almacén para mejorar la rentabilidad de la Empresa Distribuciones Mi San Luis SRL Chiclayo 2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/4832>
- Galaz, Yamazaki y Ruiz (2015). *COSO, Marco de referencia para la implementación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno*. Reino Unido. Recuperado de <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>
- Jiménez, C., & Fernández, Y. (2017). *Diseño de los procedimientos de Control Interno para la Gestión de Inventarios de la Comercializadora J&F* (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Javeriana, Santiago de Cali. Recuperado de [http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8666/Dise%C3%B1o\\_procedimientos\\_control.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8666/Dise%C3%B1o_procedimientos_control.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Lenghel, R. D. (2013) Internal Control Organization Procedure. *Knowledge Horizons – Economics; Bucharest*, 5(3), 131-134.  
<https://search.proquest.com/docview/1520560960/fulltextPDF/EBB3FFDC326C4A84PQ/6?accountid=37408>
- Malca, M. (2016). *El control Interno de inventarios y su incidencia en la gestión financiera de las empresas Agroindustriales en Lima Metropolitana-2015* (Tesis de pregrado). Universidad San Martín de Porres, Lima. Recuperado de

[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2451/1/malca\\_gma.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2451/1/malca_gma.pdf)

Mantilla, S. (2018). *Auditoria del Control Interno*. Recuperado de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%CC%81a-del-Control-Interno-4ed.pdf>

Majid, U. (2018). Research Fundamentals: Study Design, Population, and Sample Size. *URN CST Journal*, 2(1), 1-7. [https://www.researchgate.net/publication/322375665\\_Research\\_Fundamentals\\_Study\\_Design\\_Population\\_and\\_Sample\\_Size](https://www.researchgate.net/publication/322375665_Research_Fundamentals_Study_Design_Population_and_Sample_Size)

Moeller, R. R. (2013). *Executive's Guide to COSO Internal Controls: Understanding and Implementing the New Framework*. John Wiley & Sons, Inc. <https://search.proquest.com/docview/2131432911/bookReader?accountid=37408>

Molina, D. (2015). *Gestión de Inventarios: una herramienta útil para mejorar la rentabilidad*. (Tesis pregrado). Universidad FASTA, Argentina. Recuperado de <http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/839/dolores%20molina.pdf?sequence=1>

Moncada, K., & Pilamung, R. (2016). *Propuesta de Control Interno para el área de Costos e Inventarios de la Empresa Camaronera Filacas S.A.* (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/15292/1/tesis%20empastado%20CONTROL%20INTERNO%20MONCADA%20LIISTA%20.pdf>

Morales, L., & Torres, M. (2015). *Diseño de un Sistema de Control Interno de Inventario basado en el Modelo COSO para la Empresa Service Lunch en la ciudad de Guayaquil*. (Tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana, Guayaquil. Recuperado de

<https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10008/1/UPS-GT001162.pdf>

Morante, G., & López, J. (2016). *Evaluación del control interno de los inventarios de la empresa Lisfashion S.A.* (Tesis de pregrado). Universidad de Guayaquil, Ecuador. Recuperado de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/19927/1/EVALUACI%C3%93N%20DEL%20CONTROL%20INTERNO%20DE%20LOS%20INVENTARIOS%20DE%20LA%20EMPRESA%20LISFASHION%20S.A..pdf>

Pérez, Z. (2019). *Diseño de Control Interno Operativo para mejorar la gestión de inventario de la Empresa Agrozul Chiclayo 2019.* (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5985/P%C3%A9rez%20D%C3%A1vila%20Zuly%20Margoth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ramírez, B., & Sánchez, C. (2018). *Implementación de un Sistema de Control Interno y su Efecto en los Inventarios de la Empresa HDI S.A.C.* (Tesis de pregrado). Universidad Tecnológica del Perú, Lima. Recuperado de [http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1617/1/Bryan%20Ramirez\\_Cristhian%20Sanchez\\_Trabajo%20de%20Investigacion\\_Bachiller\\_2018.pdf](http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/1617/1/Bryan%20Ramirez_Cristhian%20Sanchez_Trabajo%20de%20Investigacion_Bachiller_2018.pdf)

Rodríguez, M., & Torres, J. (2014). *Implementación de un Sistema de Control Interno en el inventario de mercaderías en la empresa FMIFARMA S.A.C. y su efecto en las ventas Año 2014* (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo. Recuperado de [http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/995/1/RODR%C3%8DGUIZ\\_MARISA\\_CONTROL\\_INTERNO\\_INVENTARIO.pdf](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/995/1/RODR%C3%8DGUIZ_MARISA_CONTROL_INTERNO_INVENTARIO.pdf)

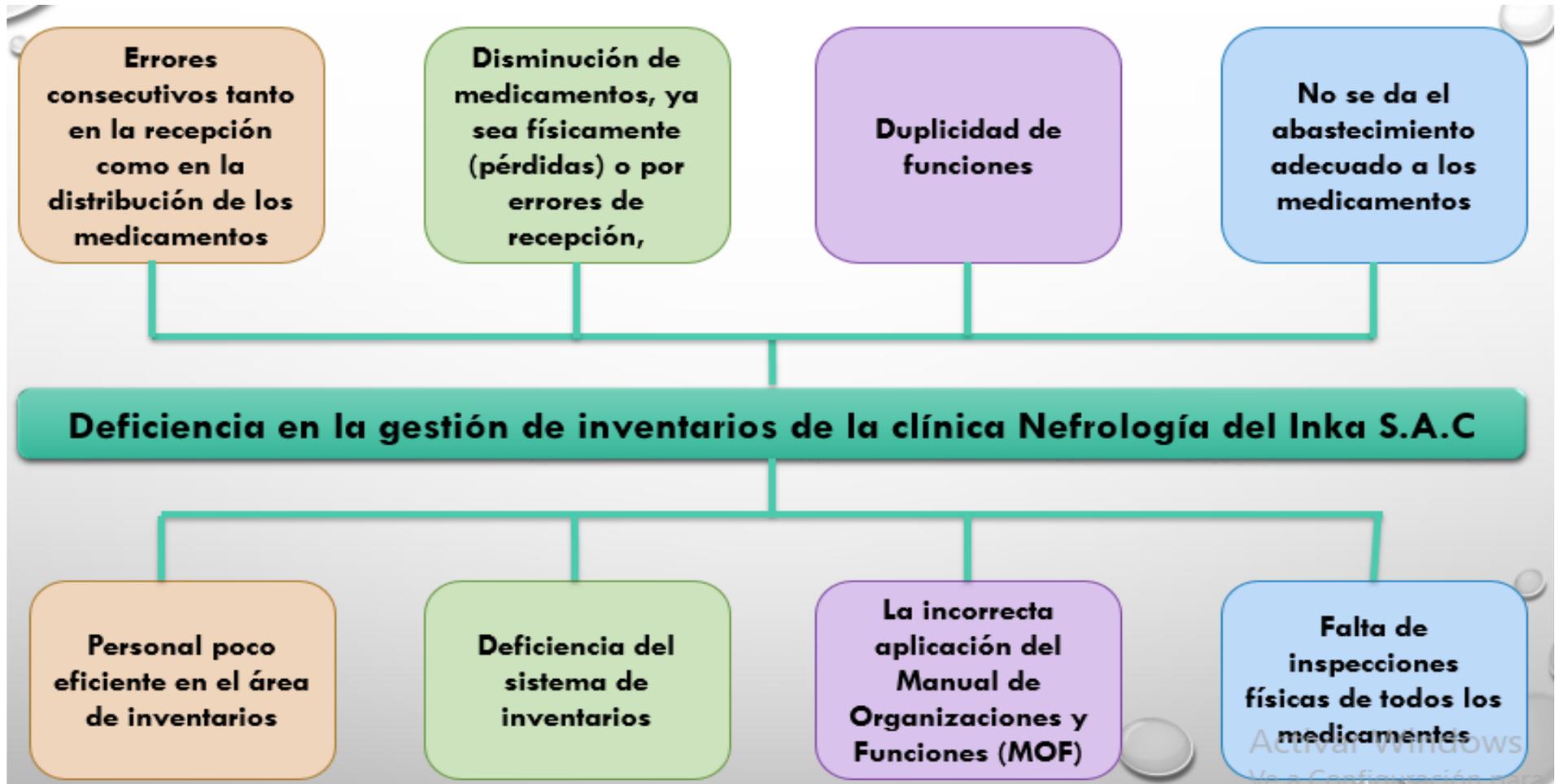
Torres, J. (2017). *El Control Interno en la Gestión de Inventarios de las empresas Comercializadoras de Productos Tecnológicos en el mercado de Lima* (Tesis de pregrado). Universidad San Martín de Porres, Lima. Recuperado de

[http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3096/3/torres\\_cj.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/3096/3/torres_cj.pdf)

Verona, L., & Wong, E. (2016). *El Control Interno en la aplicación de medidas preventivas para la reducción de riesgos en los procesos de compras y producción en el Molino Las Estrellas SAC*. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/775>

## ANEXOS

### ANEXO N° 01 ÁRBOL DE PROBLEMAS



## ANEXO N° 02 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	SUB-INDICADOR	TÉCNICA	INSTRUMENTO
<b>Variable Independiente:</b> Control Interno	Control Interno	Ambiente de control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existe Manual de procedimientos</li> <li>- Compromiso y valores éticos</li> <li>- Delegación de funciones</li> </ul>	OBSERVACIÓN	Guía de observación
		Evaluación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de riesgos (inherente y control)</li> <li>- Inspección de inventarios</li> <li>- Fraude, robo y pérdidas</li> </ul>		
		Actividades de control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Control de inventarios</li> <li>- Existe documentos sustentatorios</li> </ul>	ENTREVISTA	Guía de entrevista
		Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Información veraz y confiable</li> <li>- Comunicación del desempeño de los trabajadores</li> </ul>		
		Monitoreo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluar componentes del control interno</li> <li>- Supervisiones de efectividad del control interno</li> </ul>		
<b>Variable Dependiente:</b>	Gestión de inventarios	Recepción y distribución	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal encargado de recepción y distribución de medicamentos</li> </ul>		

---

Gestión de inventarios

- Existe Manual de Organización y funciones
- Políticas y procedimientos para llevar a cabo las actividades
- Servicio a clientes (reclamos)
- Métodos de valuación y registro.

---

Almacén

- Responsable de área de realizar inspecciones físicas
  - Posee ambiente adecuado
  - Medidas de seguridad
  - Ingreso de personas autorizadas
-

### ANEXO N° 03 MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS
Deficiencia en la gestión de inventarios de la clínica Nefrología del Inka S.A.C	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>- Determinar la influencia del control interno en la mejora de la gestión de inventarios de la clínica Nefrología del Inka S.A.C.</p>	<p>Si se determina la influencia del control interno, entonces se mejorará la gestión de inventarios de la clínica Nefrología del Inka S.A.C.</p>	<p><b>Variable independent e:</b></p> <p>Control interno</p>	<p>Descriptiva</p>	<p>25 Trabajadores permanentes e independientes de la clínica</p>	<p>Observación</p>
	<p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>- Describir la gestión de inventarios de la clínica Nefrología del Inka S.A.C.</p> <p>- Diagnosticar la aplicación del control interno en la gestión inventarios de la clínica Nefrología del Inka S.A.C.</p>					<p><b>Variable dependiente:</b></p> <p>Gestión de inventarios</p>
					<hr/> <p><b>MUESTREO</b></p> <hr/> <p>No probabilístico por conveniencia</p>	

**ANEXO N° 04 GUÍA DE OBSERVACIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**GUÍA DE OBSERVACIÓN EN LA GESTIÓN DE INVENTARIOS**

La presente guía de observación tiene como objetivo Determinar la influencia del control interno en la mejora de la gestión de inventarios de la clínica Nefrología del Inka S.A.C

**I. DATOS GENERALES**

**NOMBRE DE LA EMPRESA:** Clínica Nefrología del Inka S.A.C

**NOMBRES DEL OBSERVADO:** Sandoval Silva Eder Kevin

**EDAD:** 26 años

**TIEMPO DE SERVICIO:** 4 meses

**GIRO DE LA EMPRESA:** Servicio médico de apoyo - Hemodiálisis

**II. GUÍA DE OBSERVACIÓN**

N°	ASPECTOS A EVALUAR	RESPUESTAS		
		SI	NO	OBSERVACIÓN
<b>Evaluación de riesgos</b>				
1	¿Identifican y evalúan riesgos en el área de inventarios para prevenir situaciones no deseables? ¿ Se han encontrado en alguna situación de alto riesgo?	✓		El más importante y deficiente es la falta de control
2	¿Se realizan inspecciones de inventarios periódicamente? ¿Cómo la efectúan?		✓	A veces cada fin de mes
3	¿Alguna vez estuvieron frente a un hecho de fraude, robo o pérdida de medicamentos? ¿Emplearon alguna estrategia?	✓		Alteran información, lo cual adquieren fácilmente el medicamento

---

### Información y comunicación

4	¿Se proporciona información veraz y confiable del área de inventarios? ¿Quién es el responsable de presentar la información?	✓	Asistente contable
5	¿Se comunica a cerca del desempeño de los trabajadores del área? ¿Los resultados han sido favorables?	✓	Si se comunica pero los resultados no son favorables

---

### Recepción y distribución

6	¿La empresa cuenta con personal encargado de recepción y distribución de medicamentos?	✓	No es permanente
7	¿Existe y se aplica el Manual de organización y funciones?	✓	En ocasiones no se aplica correctamente
8	¿Cuenta con políticas y procedimientos para llevar al cabo las actividades? ¿Cuál ha sido la influencia de ser aplicadas dichas políticas?	✓	Poca consideración por parte de los trabajadores
9	¿Alguna vez obtuvieron reclamos por parte de los clientes? ¿Cuáles fueron las soluciones al respecto?	✓	Muy pocas veces pero hubo una correcta solución
10	¿La empresa aplica algún método de valuación de inventarios para registrar las entradas y salidas de medicamentos? Mencione alguna de ellas	✓	PEPS

---

### Almacén

11	¿Existe una persona responsable del área de realizar inspecciones físicas?	✓	Si, el mismo encargado del almacén
12	¿La empresa posee un ambiente adecuado, de acuerdo a la cantidad de su mercadería?	✓	Desorden en la recepción de medicamentos
13	¿Cuenta con medidas de seguridad en el almacén? Detalle alguna de ellas.	✓	Solo el encargado se cerciora a veces de esto
14	¿Se verifica el ingreso de personas autorizadas al almacén?	✓	Pero no es constante

---

---

### Ambiente de control

15	¿Existe algún tipo de manual de procedimientos en el área que especifique las funciones a realizar?	✓	Los trabajadores no toman en cuenta ni aplican el manual
16	¿El personal del área cumple con los valores éticos establecidos, existieron estrategias para su cumplimiento?	✓	Emplean valores adquiridos desde casa
17	¿Se delega las funciones del personal en el área de inventarios para su correcto desarrollo de las áreas establecidas?	✓	Duplicidad de funciones en áreas.

### Actividades de control

18	¿Se realiza el control del área de inventarios? ¿Cada que tiempo lo realizan?	✓	No lo realizan periódicamente
19	¿Existen documentos que fundamenten las actividades realizadas en el área de inventarios? ¿Cuáles son?	✓	Formato de salida de medicamentos y formato de kit de emergencia

### Monitoreo

20	¿Se evalúa el funcionamiento adecuado de los componentes del control interno? ¿De qué manera es evaluada?	✓	La información obtenida es suficiente y no corroboran mediante inspecciones
21	¿Se realiza supervisiones continuas de la efectividad del control interno? ¿En qué facilita las supervisiones del control interno en la clínica?	✓	Al no ser evaluados no se toma en consideración la inspección

---

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**GUÍA DE OBSERVACIÓN EN LA GESTIÓN DE INVENTARIOS**

La presente guía de observación tiene como objetivo Determinar la influencia del control interno en la mejora de la gestión de inventarios de la clínica Nefrología del Inka S.A.C

**III. DATOS GENERALES**

**NOMBRE DE LA EMPRESA:** Clínica Nefrología del Inka S.A.C

**NOMBRES DEL OBSERVADO:** Perales Gonza Manuel

**EDAD:** 28 años

**TIEMPO DE SERVICIO:** 5 meses

**GIRO DE LA EMPRESA:** Servicio médico de apoyo - Hemodiálisis

**IV. GUÍA DE OBSERVACIÓN**

N°	ASPECTOS A EVALUAR	RESPUESTAS		
		SI	NO	OBSERVACIÓN
<b>Evaluación de riesgos</b>				
1	¿Identifican y evalúan riesgos en el área de inventarios para prevenir situaciones no deseables? ¿ Se han encontrado en alguna situación de alto riesgo?	✓		Falta de control, desorden en el área
2	¿Se realizan inspecciones de inventarios periódicamente? ¿Cómo la efectúan?		✓	No se realiza de manera continua
3	¿Alguna vez estuvieron frente a un hecho de fraude, robo o pérdida de medicamentos? ¿Emplearon alguna estrategia?	✓		Pérdida de medicamentos

---

### Información y comunicación

4	¿Se proporciona información veraz y confiable del área de inventarios? ¿Quién es el responsable de presentar la información?	✓	Asistente contable
5	¿Se comunica a cerca del desempeño de los trabajadores del área? ¿Los resultados han sido favorables?	✓	Es deficiente y resultados no favorables

---

### Recepción y distribución

6	¿La empresa cuenta con personal encargado de recepción y distribución de medicamentos?	✓	No es permanente
7	¿Existe y se aplica el Manual de organización y funciones?	✓	No se ejecuta adecuadamente
8	¿Cuenta con políticas y procedimientos para llevar al cabo las actividades? ¿Cuál ha sido la influencia de ser aplicadas dichas políticas?	✓	En ocasiones es omitida por parte de trabajadores
9	¿Alguna vez obtuvieron reclamos por parte de los clientes? ¿Cuáles fueron las soluciones al respecto?	✓	Hubo solución inmediata
10	¿La empresa aplica algún método de valuación de inventarios para registrar las entradas y salidas de medicamentos? Mencione alguna de ellas	✓	El método utilizado es el PEPS

---

### Almacén

11	¿Existe una persona responsable del área de realizar inspecciones físicas?	✓	Pero no lo realiza frecuentemente
12	¿La empresa posee un ambiente adecuado, de acuerdo a la cantidad de su mercadería?	✓	Pero a veces es opacado por el desorden
13	¿Cuenta con medidas de seguridad en el almacén? Detalle alguna de ellas.	✓	Sería necesario cámaras de seguridad
14	¿Se verifica el ingreso de personas autorizadas al almacén?	✓	No es constante

---

---

### Ambiente de control

15	¿Existe algún tipo de manual de procedimientos en el área que especifique las funciones a realizar?	✓	El personal no se guía del manual de procedimientos
16	¿El personal del área cumple con los valores éticos establecidos, existieron estrategias para su cumplimiento?	✓	Aportando valores de buen comportamiento y conducta
17	¿Se delega las funciones del personal en el área de inventarios para su correcto desarrollo de las áreas establecidas?	✓	Ocasiona la duplicidad de funciones

---

### Actividades de control

18	¿Se realiza el control del área de inventarios? ¿Cada que tiempo lo realizan?	✓	No es constante
19	¿Existen documentos que fundamenten las actividades realizadas en el área de inventarios? ¿Cuáles son?	✓	Pero son realizadas de manera manual, empírica, utilizan formatos.

---

### Monitoreo

20	¿Se evalúa el funcionamiento adecuado de los componentes del control interno? ¿De qué manera es evaluada?	✓	Con la información obtenida es suficiente
21	¿Se realiza supervisiones continuas de la efectividad del control interno? ¿En qué facilita las supervisiones del control interno en la clínica?	✓	No se toma en cuenta la inspección del control interno al ser evaluado

---

**ANEXO N° 05 GUÍA DE ENTREVISTA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**GUÍA DE ENTREVISTA**

La presente guía de entrevista tiene como objetivo Determinar la influencia del control interno en la mejora de la gestión de inventarios de la clínica Nefrología del Inka S.A.

**I. DATOS GENERALES**

**NOMBRES DEL ENTREVISTADO:** Contador (Collantes Palomino Hugo)

**II. PREGUNTAS**

**1. ¿El personal cumple con los manuales de funciones y procedimientos?**

Existen manuales establecidos, pero no son comunicados eficientemente a los trabajadores, y de esta manera el personal no se adecúa a estos indicadores.

**2. ¿De qué manera efectúan las inspecciones de inventarios?**

El encargado del almacén se encarga de este aspecto, pero no lo realiza periódicamente

**3. ¿En qué beneficia las supervisiones del control interno en la clínica?**

En poder detectar y mejorar fallas que se perciben a diario.

**4. ¿La empresa cuenta con personal encargado de recepción y distribución de medicamentos?**

Existe solamente dos encargados, pero no son altamente capacitados, por lo cual realizan actividades de manera empírica.

**5. ¿Obtuvieron reclamos por parte de los clientes? ¿Cuáles fueron las soluciones?**

Si, por motivo de ofrecer medicamentos en estado de vencimiento o por el precio de estos, ofrecimos descuentos y consultas gratis.

**6. ¿La empresa aplica algún método de valuación de inventarios para registrar las entradas y salidas de medicamentos? Mencione alguna de ellas**

El encargado lo registra de manera manual y empírica y le proporciona la información al asistente contable para que lo registre mediante el método PEPS.

**7. ¿La empresa posee un ambiente adecuado, de acuerdo a la cantidad de su mercadería?**

La clínica posee áreas reducidas que no le permiten establecer un almacén acorde con el volumen y cantidad de inventarios.

**8. ¿Se comunica a cerca del desempeño de los trabajadores del área? ¿Los resultados han sido favorables?**

El personal encargado muchas veces ejecuta un mal desempeño en sus actividades, estos casos se comunican, pero como ya se mencionó no se obtienen resultados favorables.

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**

**GUÍA DE ENTREVISTA**

La presente guía de entrevista tiene como objetivo Determinar la influencia del control interno en la mejora de la gestión de inventarios de la clínica Nefrología del Inka S.A.

**I. DATOS GENERALES**

**NOMBRES DEL ENTREVISTADO:** Administrador (Coronel Cubas Miguel)

**II. PREGUNTAS**

**1. ¿El personal cumple con los manuales de funciones y procedimientos?**

La clínica cuenta con manuales establecidos, pero no son comunicados eficientemente a los trabajadores, por el cual se genera el desconocimiento del personal respecto a esto.

**2. ¿De qué manera efectúan las inspecciones de inventarios?**

Las inspecciones no son realizadas constantemente, pero el encargado ejecuta a veces esto mediante un conteo.

**3. ¿En qué beneficia las supervisiones del control interno en la clínica?**

En verificar la eficacia y eficiencia del cumplimiento de los objetivos y que todo se lleve a cabo de manera adecuada.

**4. ¿La empresa cuenta con personal encargado de recepción y distribución de medicamentos?**

Existe solamente dos encargados, a los cuales no se les supervisa y por el cual cabe la posibilidad que aparte que cometan fallas, estén realizando robo de medicamentos en pequeñas proporciones.

**5. ¿Obtuvieron reclamos por parte de los clientes? ¿Cuáles fueron las soluciones?**

Si, por motivo de ofrecer medicamentos en vencidos o por el precio de estos, en ocasiones ofrecimos recompensas, como consultas gratis o descuentos en medicamentos.

**6. ¿La empresa aplica algún método de valuación de inventarios para registrar las entradas y salidas de medicamentos? Mencione alguna de ellas**

El encargado lo registra de manera manual y empírica y le proporciona la información al asistente contable para que lo registre mediante el método PEPS.

**7. ¿La empresa posee un ambiente adecuado, de acuerdo a la cantidad de su mercadería?**

La clínica no posee una farmacia y en el caos del almacén no es el adecuado, ya que posee áreas reducidas que no le permiten establecer un almacén acorde con el volumen y cantidad de inventarios.

**8. ¿Se comunica a cerca del desempeño de los trabajadores del área? ¿Los resultados han sido favorables?**

Los encargados muchas veces son ineficientes en sus actividades, ya que no se les supervisa constantemente para realizar las corroboraciones requeridas, estos casos se comunican, pero como ya se mencionó no se obtienen resultados favorables.

# ANEXO N° 06 ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA PERIODO 2018

## FORMULARIO 708 RENTA ANUAL 2018 TERCERA CATEGORÍA

### ESTADOS FINANCIEROS

**Número de RUC:** 20480803672      **Razón Social:** NEFROLOGIA DEL INKA S.A.C.  
**Periodo Tributario:** 201813  
**Número de Formulario:** 708

#### Balance General

<b>Balance General</b> (Valor Histórico al 31 de Dic. 2018)					
<b>ACTIVO</b>			<b>PASIVO</b>		
Caja y bancos	359	1924119	Sobregiros bancarios	401	0
Inv. valor razonable y disp. para la vta	360	0	Trib. y aport. sist. pens. y salud por pagar	402	137937
Clas. por cobrar comerciales - terc.	361	113715	Remuneraciones y particip. por pagar	403	14542
Clas. por cobrar comerciales - relac.	362	0	Clas por pagar comerciales - terceros	404	317987
Clas. por cobrar per., acc., soc., dir. y ger.	363	0	Clas por pagar comerciales -relac.	405	0
Clas. por cobrar diversas - terceros	364	0	Clas por pagar acción, directores y ger.	406	0
Clas. por cobrar diversas - relacionados	365	0	Clas por pagar diversas - terceros	407	21677
Serv. y otros contratados por anticipado	366	0	Clas por pagar diversas - relacionadas	408	0
Estimación clas de cobranza dudosa	367	0	Obligaciones financieras	409	0
Mercaderías	368	0	Provisiones	410	0
Productos terminados	369	0	Pasivo diferido	411	0
Subproductos, desechos y desperdicios	370	0	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>412</b>	<b>492143</b>
Productos en proceso	371	0			
Materias primas	372	0			
Materiales aux., suministros y repuestos	373	30524			
Envases y embalajes	374	0			
Existencias por recibir	375	0	<b>PATRIMONIO</b>		
Desvalorización de existencias	376	0	Capital	414	195000
Activos no ctes. mantenidos para la vta	377	0	Acciones de inversión	415	0
Otros activos corrientes	378	15857	Capital adicional positivo	416	0
Inversiones mobiliarias	379	0	Capital adicional negativo	417	0
Inversiones inmobiliarias (1)	380	0	Resultados no realizados	418	0
Activ. adq. en arrendamiento finan. (2)	381	0	Excedente de revaluación	419	0
Inmuebles, maquinaria y equipo	382	384200	Reservas	420	0
Depreciación de 1, 2 e IME acumulad.	383	289641	Resultados acumulados positivos	421	980404
Intangibles	384	0	Resultados acumulados negativos	422	0
Activos biológicos	385	0	Utilidad del ejercicio	423	511227
Deprec. act. biol., amort. y agota. acum.	386	0	Pérdida del ejercicio	424	0
Desvalorización de activo inmovilizado	387	0	<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>425</b>	<b>1686631</b>
Activo diferido	388	0			
Otros activos no corrientes	389	0	<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO</b>	<b>426</b>	<b>2178774</b>
<b>TOTAL ACTIVO NETO</b>	<b>390</b>	<b>2178774</b>			

## ANEXO N° 07 ÁREA DE ALMACÉN



## ANEXO N° 08 FICHAS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

### FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO (NOMBRE DEL INSTRUMENTO)

**1. DATOS GENERALES:**

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Influencia del Control Interno en la Mejora de Gestión de Inventarios de la Clínica Neurológica del Inka SAC Chiclayo.

1.2 Investigador (a) (es):

Huancabral Zena Rox y Yiomara Yajahuanca Contreras Carolina.

**2. ASPECTOS A VALIDAR:**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					X
Objetividad	Está expresado en conductas observables				X	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
Organización	Existe una organización lógica					X
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias				X	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				X	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					X
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN

**3. OPINION DE APLICABILIDAD:**

APLICAR EL INSTRUMENTO

**4. Datos del Experto:**

Nombre y apellidos: Hugo Juan Collantes Palomino DNI 16734917

Grado académico: MAESTRO Centro de Trabajo: UCV

Firma:  UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Fecha: 06/11/2019

C.P.C. Hugo Collantes Palomino  
ESCUOLA DE CONTABILIDAD

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS  
JUICIO DE EXPERTOS

I. DATOS GENERALES

- Apellidos y Nombres del experto: **COLLANTES PALOMINO Hugo Juan**
- Grado Académico: **MAESTRO**
- Institución donde labora: **UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**
- Dirección: **PIENSTE** Teléfono: **926131339** Email: **hcollantes@ucv.edu.pe**
- Autor (es) del instrumento: **Huancabamba Zenta Roxa Yiomara Yajehuanca Contreras Carolina**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

Nº	INDICADORES	JUICIO DE EXPERTOS				
		Deficiente	Bajo	Regular	Bueno	Muy Bueno
1	El instrumento considera la definición conceptual de la variable	1	2	3	4	5
2	El instrumento considera la definición procedimental de la variable				X	
3	El instrumento tiene en cuenta la operacionalización de la variable				X	
4	Las dimensiones e indicadores corresponden a la variable				X	
5	Las preguntas o ítems derivan de las dimensiones e indicadores				X	
6	El instrumento persigue los fines del objetivo general				X	
7	El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos				X	
8	Las preguntas o ítems miden realmente la variable				X	
9	Las preguntas o ítems están redactadas claramente				X	
10	Las preguntas siguen un orden lógico				X	
11	El Nº de ítems que cubre cada indicador es el correcto				X	
12	La estructura del instrumento es la correcta				X	
13	Los puntajes de calificación son adecuados				X	
14	La escala de medición del instrumento utilizado es la correcta				X	

Fecha: 29/10/2018

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **APLICABLE**

IV. Promedio de Valoración: **4.5**

**HUGO JUAN COLLANTES PALOMINO**  
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO  
DNI N° **1673498**  
C.P.C. Hugo Collantes Palomino  
ESCUELA DE CONTABILIDAD

ANEXO N°

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Experto: Dr. (Mg) Hugo Juan Collantes Palomino (Nombre del Instrumento)  
 Centro de Trabajo y cargo que ocupa: UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO - DTC  
 Dirección: KM. 35 CARRETERA A YANAMAY  
 e-mail: hcollantes@ucv.edu.pe Teléfono: 936131339

Nº	PREGUNTAS	DEFICIENTE 0-25	REGULAR 26-50	BUENA 51-75	MUY BUENA 76-100
01	¿El instrumento responde al título del Trabajo de investigación?			X	
02	¿El instrumento responde a los objetivos de investigación?				X
03	¿Las dimensiones que se han tomado en cuenta son adecuadas para la realización del instrumento?			X	
04	¿El instrumento responde a la operacionalización de las variables?				X
05	¿La estructura que presenta el instrumento es de forma clara y precisa?			X	
06	¿Los ítems están redactados en forma clara y precisa?			X	
07	¿Existe coherencia entre el ítem y el indicador?				X
08	¿Existe coherencia entre variables e ítems?			X	
09	¿El número de ítems del instrumento es el adecuado?				X
10	¿Los ítems del instrumento recogen la información que se propone?				X

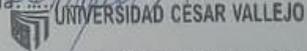
Opinión de Aplicabilidad: APLICABLE EL INSTRUMENTO



Nombre y firma del Experto Validador

DNI N° 76734952

Fecha: 06/11/2019



C.P.C. Hugo Collantes Palomino  
 ESCUELA DE CONTABILIDAD

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO  
(NOMBRE DEL INSTRUMENTO)

1. DATOS GENERALES:

1.1 Título Del Trabajo De Investigación:

Influencia del Control Interno en la Mejora de Gestión de Inventarios de la Clínica Nefrología del Inka SAC Chiclayo.

1.2 Investigador (a) (es):

Huancabamba Zena Rox y Yiomara Yajahuanca Contreras Carolina.

2. ASPECTOS A VALIDAR:

Indicadores	Criterios	Deficiente 0-20	Baja 21-40	Regular 41-60	Buena 61-80	Muy buena 81-100
Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado					X
Objetividad	Está expresado en conductas observables				X	
Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
Organización	Existe una organización lógica					X
Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X	
Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos de la estrategias				X	
Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				X	
Coherencia	Existe coherencia entre los índices, dimensiones e indicadores					X
Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico				X	
Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X	

PROMEDIO DE VALORACIÓN

3. OPINION DE APLICABILIDAD:

Aplicar el Instrumento.

4. Datos del Experto:

Nombre y apellidos: Hugo Juan Collantes Palomino DNI 16734917

Grado académico: MAESTRO Centro de Trabajo: UCV

Firma:  UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Fecha: 06/11/2019

C.P.C. Hugo Collantes Palomino  
ESCUELA DE CONTABILIDAD