



**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
MATURÍN-MONAGAS-VENEZUELA**

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ADQUISICIÓN DE
BIENES Y SERVICIOS EN EL AMBULATORIO
DR. JOSÉ MARÍA VARGAS**

Asesor Académico:
MSc. Luis Centeno

Realizado por:
Br. Cesar Millán.
C.I. 13.249.642

**Trabajo de Grado, modalidad Pasantías, presentado como requisito
parcial para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública.**

Maturín, noviembre 2020.



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
MATURÍN-MONAGAS-VENEZUELA

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS EN EL AMBULATORIO DR. JOSÉ MARÍA VARGAS.

ACTA DE APROBACIÓN

Presentado por:
Dr. César Antonio Milán Hernández

Aprobado por:

M. Sc. Luis Otero
Asesor Académico

M. Sc. Francisco Bauste
Jurado Principal

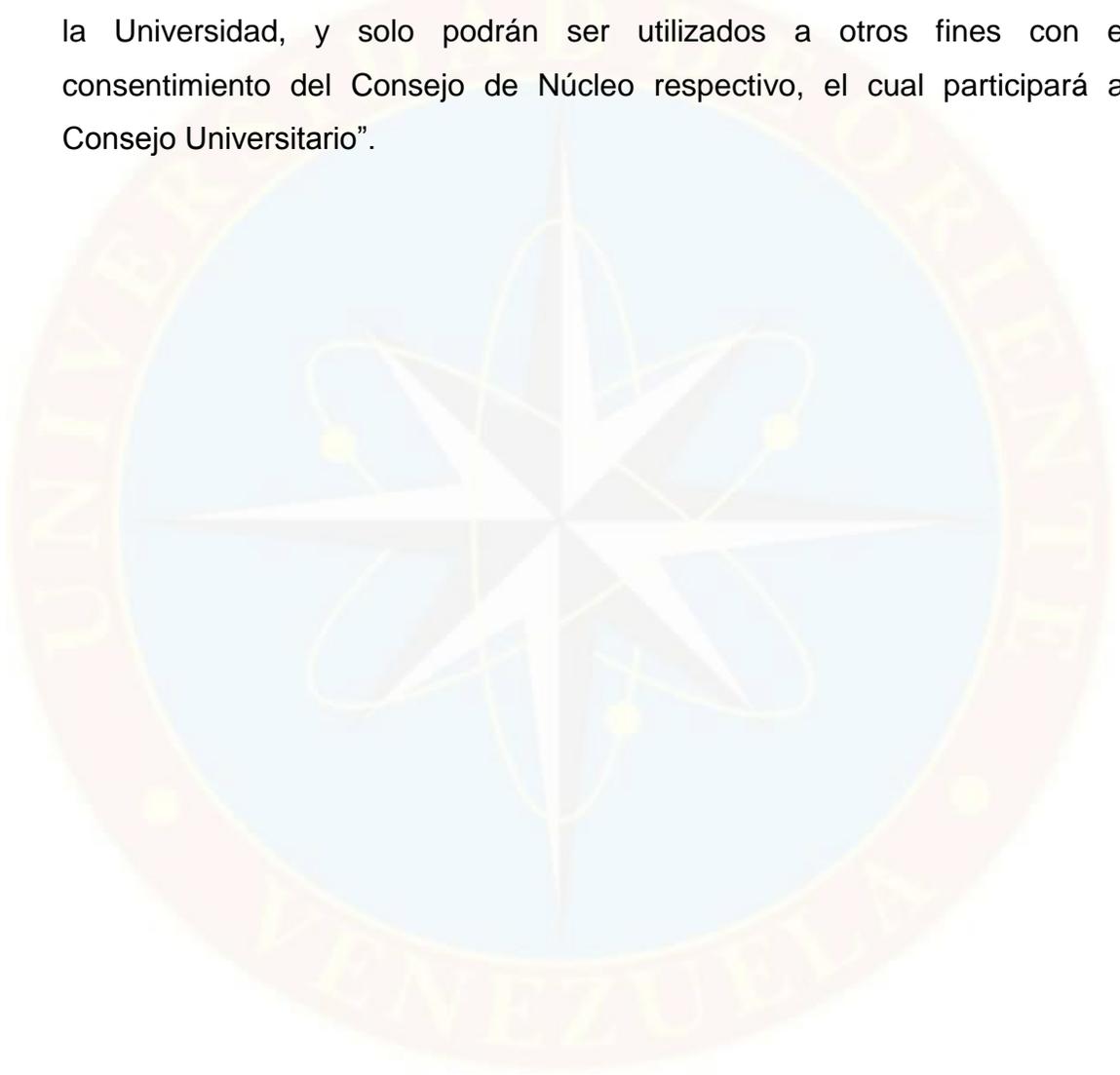
M. Sc. Luis Gascón
Jurado Principal

Trabajo de Grado, modalidad Pasantías, presentado como requisito parcial para optar al Título de Licenciado en Contaduría Pública.

Maturín, Diciembre 2020.

RESOLUCION

De acuerdo al artículo número 41 del reglamento de trabajo de grado de la Universidad de Oriente: “Los trabajos de grados son de la exclusividad de la Universidad, y solo podrán ser utilizados a otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, el cual participará al Consejo Universitario”.



DEDICATORIA

A Dios y la Virgen del Valle, por ser luz y guía en mi camino y por haberme dado la voluntad y fuerza para llegar hasta el final de mi carrera.

A mi madre, que me da su bendición a diario para alcanzar lo que me propongo y cada día me anima a seguir adelante y a creer en mí, Ligia Hernández, siempre te amare.

A mi abuela, Petra Rodríguez de Hernández (+), cómo no recordarte y dedicarte este logro, si fuiste más que una abuela, siempre estarás en mi mente y en mi corazón.

A mi compañera de vida, por ser la persona que eres, por apoyarme irrestrictamente, por estar a mi lado y formar parte de mi motor de vida, Te Amo, para ti este logro.

A mis hijos Sebastián y César Gabriel Millán, quienes día a día me motivan y animan a seguir adelante, los amo.

A mi familia, amigos y hermanos en especial a Julio César Millán, por siempre tener una palabra de fortaleza y apoyo para mí.

César Millán

AGRADECIMIENTO

A Dios por permitirme vivir esta experiencia y guiar mis pasos, brindarme salud para lograr mis metas.

A mi Abuela Petra (+) por siempre estar conmigo.

A mi Mamá, por sus bendiciones y apoyo en todo momento y mi hermano Julio por siempre estar presente.

A mis Hijos, Sebastián y César son mi orgullo, mi vida y mi todo, los amos.

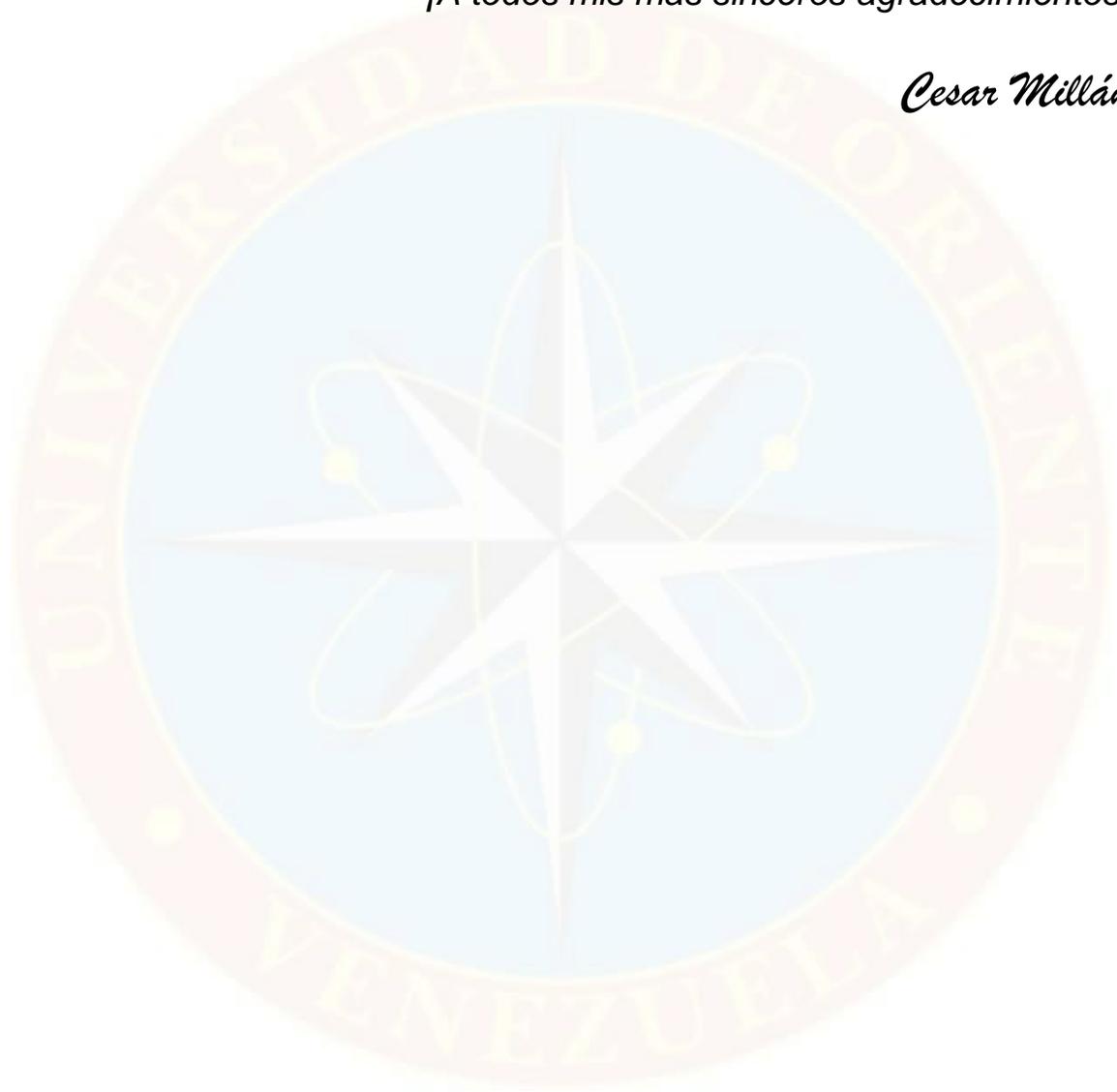
A la Universidad de Oriente Núcleo Monagas, por darme la oportunidad de una nueva vivencia estudiantil, crecimiento personal y profesional, así como a mis profesores y asesores académicos, en especial a la Profesora Elbita Márquez Moleiro, inmensamente agradecido y al Profesor Luis Centeno por brindarme las herramientas para lograr esta meta.

Al ambulatorio José María Vargas, en especial al Dr. Francisco Gómez y a mi tutor Lcdo. Alberto Montiel por darme la oportunidad de realizar mis pasantías en esta institución, para que yo pudiese adquirir nuevos conocimientos de mi carrera, confiar

en mí y hacerme voz con sus experiencias todo el potencial que hay en mí como futuro contador.

¡A todos mis más sinceros agradecimientos!

Cesar Millán



INDICE GENERAL

RESOLUCION	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
INDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE FIGURA	viii
RESUMEN	ix
INTRODUCCIÓN	1
FASE I	1
EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES	1
1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	1
1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	4
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.5 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL	6
1.6 MARCO METODOLÓGICO.....	10
1.7 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	12
FASE II	15
DESARROLLO DEL ESTUDIO.....	15
2.1 NORMAS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS POR EL AMBULATORIO DR. JOSÉ MARÍA VARGAS PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	15
2.2 DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS POR EL AMBULATORIO JOSÉ MARÍA VARGAS PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE ACUERDO A LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE	22
2.3 MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS PARA ESTA INSTITUCIÓN.....	27
FASE III	28
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	28
3.1 CONCLUSIONES.....	28
3.2 RECOMENDACIONES	29
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	30
HOJAS METADATOS.....	32

ÍNDICE DE FIGURA

Figura N° 1. Organigrama del Ambulatorio Dr. José María Vargas. 9





**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE MONAGAS
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES Y ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE CONTADURÍA PÚBLICA
MATURÍN-MONAGAS-VENEZUELA**

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LA
ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS EN EL AMBULATORIO DR.
JOSÉ MARÍA VARGAS**

Autor:

Br. Cesar Millán

Asesor Académico:

MSc. Luis Centeno

Fecha: diciembre 2020

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo fundamental Diseñar un Manual de Normas y Procedimientos para la adquisición de bienes y servicios en el Ambulatorio Dr. José María Vargas ubicado en Maturín, estado Monagas, durante el periodo comprendido entre los meses de noviembre 2018 hasta marzo 2019, por consiguiente se desarrolló una investigación de campo, bajo un nivel descriptivo, teniendo una población comprendida en primer término por todos los documentos, informes, cheques, relación de compras, entre otros, relacionados con la adquisición de bienes y servicios y en segundo término por 5 miembros del Departamento de Administración del Ambulatorio. Cabe destacar que se aplicaron técnicas de recolección de información como las entrevistas no estructuradas, la observación directa y la revisión documental. Por lo cual luego de analizado los procedimientos se llega a la conclusión de que el Ambulatorio Dr. José María Vargas, no cuenta con un manual de normas y procedimientos que especifique el paso a paso para la adquisición de bienes y servicios, esto agudiza las debilidades observadas en el control interno y el desarrollo de las actividades, para lo cual se recomienda implementar el Manual de Normas y Procedimientos para la adquisición de bienes y servicios, propuesto en este trabajo, para tener un mejor control y desarrollo de las actividades y operaciones de la institución.

Descriptores: Procedimientos, normas, registros, manual.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día las pequeñas y grandes empresas constituyen un segmento muy importante en la economía de un país, debido a que son uno de los principales agentes motores económicos y sociales con fines de lucro, en la que el capital, recursos naturales, el trabajo y la dirección se coordinan para llevar a cabo una producción socialmente útil de acuerdo con las exigencias del bien común.

Desde esta perspectiva, las entidades, por pequeñas o grandes que sean, deben mantener un orden dentro de las distintas actividades que desarrollen, esto con la finalidad de lograr la eficacia y eficiencia máxima de sus funciones y con ello la consecución de sus objetivos y el posicionamiento ideal dentro del mercado competitivo. Para ello, es importante diseñar y aplicar procedimientos para cada uno de los departamentos o unidades de la empresa: áreas administrativas, presupuestarias, técnicas, contables, entre otras; en vista de que son esas áreas las que se encuentran relacionadas con el manejo de los recursos empresariales tanto humanos como materiales y monetarios.

Las instituciones públicas, al igual que cualquier empresa, lleva a cabo diversas actividades necesarias para su funcionamiento, las cuales se traducen en un conjunto de normas y procedimientos que se encuentran claramente establecidos en leyes y reglamentos. Los centros de salud forman parte de estas instituciones y también requieren cumplir con estos procedimientos, siendo lo ideal que lo hagan apoyados en un documento escrito donde sea posible visualizar el paso a paso de los mismos.

Una de las herramientas más útiles, a la hora de definir la forma en que se llevará a cabo una determinada actividad o función, es un manual de normas y procedimientos, el cual tiene como objetivo describir detalladamente la forma o los pasos a seguir para el desarrollo de cada acción dentro de una empresa, que pueden ir desde la contratación del personal hasta los procedimientos de control interno, adquisición de bienes y servicios, declaraciones de impuestos, nomina, caja chica, cuentas por pagar, entre otras.

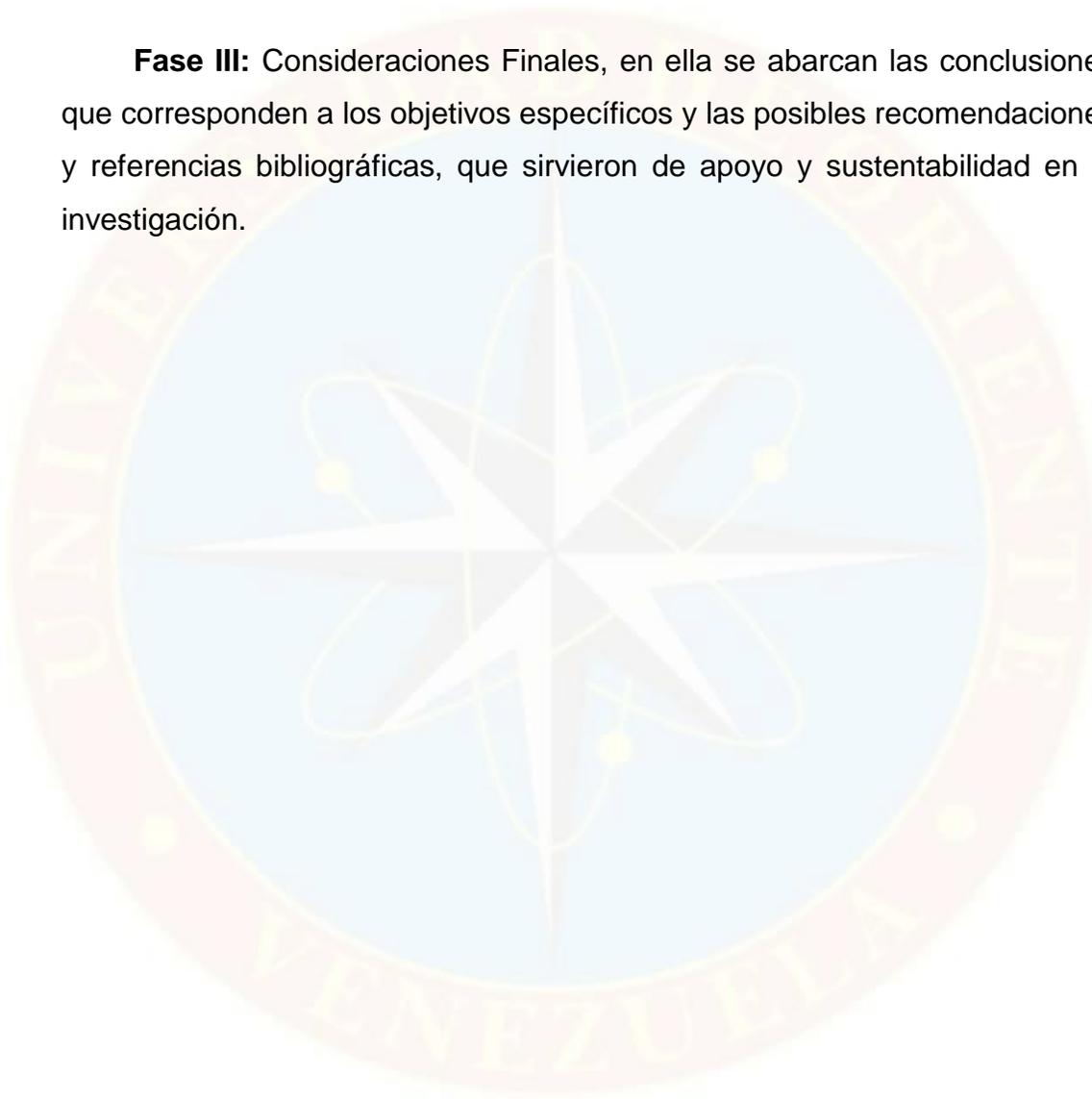
En tal sentido, la implementación de esta herramienta, dentro de cualquier empresa, trae consigo beneficios relacionados con el alcance efectivo de los objetivos y metas trazadas por esta. Con ello, se puede tener claridad en cuanto a la ejecución y desempeño de cada cargo, así mismo, se podría tener un control interno de todas las áreas y funcionamiento de la entidad, evitando el re-trabajo y por ende el retraso en algunos procesos.

En ese orden de ideas, con el presente trabajo de investigación se pretendió proponer un manual de normas y procedimientos para la adquisición de bienes y servicios en el Ambulatorio Dr. José María Vargas, el cual estará estructurado de la siguiente manera:

Fase I El problema y Sus Generalidades: Esta fase estará compuesta por el planteamiento del problema, objetivos de la investigación; general y específicos, justificación, marco metodológico donde se encuentra: nivel y tipo de investigación, población objeto de estudio y las técnicas para la recolección de información, así como la identificación institucional, detallando la ubicación, reseña histórica, visión y misión.

Fase II: Desarrollo del Estudio, en esta sección se desarrolló los objetivos de la investigación, mediante el análisis cualitativo de la información sustentada en la teoría.

Fase III: Consideraciones Finales, en ella se abarcan las conclusiones que corresponden a los objetivos específicos y las posibles recomendaciones y referencias bibliográficas, que sirvieron de apoyo y sustentabilidad en la investigación.



FASE I

EL PROBLEMA Y SUS GENERALIDADES

La presente fase contiene los aspectos más relevantes del problema, ofreciendo una visión general de la temática que menciona elementos de gran importancia como la delimitación, los objetivos tanto el general como específicos, la justificación entre otros aspectos, que de una u otra forma permitieron alcanzar el propósito planteado.

1.1 PLANTEAMIENTO Y DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

Los constantes avances tecnológicos y la rapidez con que transcurren los cambios a nivel mundial, obligan a las empresas a mantenerse actualizadas y dotadas de personal altamente calificado que se ajusten rápidamente a las innovaciones, evitando constantes adiestramientos internos, personal nuevo, que ocasionen retrasos en la ejecución de los procesos y por ende en el alcance de los objetivos y metas trazadas.

Por tal motivo, las empresas requieren de guías básicas para realizar cada una de las actividades que se llevan a cabo en ella, con la finalidad de optimizar la utilización de los recursos, así como para uniformar los métodos de trabajo. Por consiguiente, se hace necesario plasmar por escrito estas instrucciones en documentos, pues, generalmente, no reconocen la importancia de los sistemas de control interno y no cuentan con la aplicación de medidas que les permitan minimizar las deficiencias que, por su naturaleza, se presentan en el desarrollo de sus actividades.

En Venezuela, existen numerosas empresas, en su mayoría pequeñas y medianas, que inician sus operaciones con metas claras de mantenerse en marcha y competitivas dentro del mercado nacional, y porque no,

internacional. Sin embargo, son numerosas aquellas que en poco tiempo dejan de funcionar o no logran posicionarse, debido al mal manejo de sus recursos tanto humanos como económicos y hasta tecnológicos. Esto como consecuencia de la falta de un control adecuado de sus funciones, es decir, desorganización en la ejecución de los procesos relacionados con la entidad y el descontrol en el uso eficiente de los recursos.

Los centros de salud pública, como hospitales, ambulatorios, centros de atención primaria, entre otros, funcionan con recursos del Estado, que son asignados mediante partidas presupuestarias, de acuerdo al Plan Operativo Anual (POA) de cada uno. Estos recursos, en teoría, tienen como finalidad cubrir todos los aspectos necesarios para el funcionamiento eficaz y eficiente de cada institución; de allí, la importancia de administrarlos adecuadamente mediante la distribución y manejo apegados a las bases legales correspondientes.

Todo esto, conlleva el cumplimiento de diversos procedimientos y normas por parte del personal administrativo de estos centros de salud, los cuales están relacionados con el pago de nómina, adquisición de bienes y servicios y en general la ejecución y uso adecuado de los recursos asignados. Es importante señalar, que el éxito de muchas unidades económicas, entre ellas, instituciones públicas, está enmarcado en el uso de manuales de normas y procedimientos. Los cuales constituyen un instrumento que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de una empresa. En estos son consignados, metódicamente, tanto las acciones como las operaciones que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de cualquier tipo de empresa. Además, con los manuales puede hacerse un seguimiento adecuado y secuencial de las actividades programadas con anterioridad, en orden lógico y en un tiempo definido.

El Ambulatorio Dr. José María Vargas, ubicado en la ciudad de Maturín Estado Monagas, es un centro de salud asistencial que brinda servicios de laboratorio, cirugía, odontología, epidemiología, control prenatal, control de niño sano, inmunización, farmacia, entre otros. Para ello, es necesaria la adquisición de insumos médico quirúrgicos y medicinas. Además, la contratación de diferentes servicios para el mantenimiento de equipos, infraestructura y otros.

En el caso de estos centros asistenciales, la adquisición de bienes y servicios se realiza en función de los recursos asignados por el Estado para tal fin, tomando en cuenta lo establecido en las bases legales relacionadas con la ejecución presupuestaria.

Actualmente, este centro asistencial viene presentando algunos focos problemáticos relacionados con los procedimientos administrativos, presupuestarios, financieros y técnicos, dentro de los cuales destacan los relacionados con la adquisición de bienes y servicios.

En términos generales, una de los aspectos más relevantes, es que el personal que labora en el mencionado Ambulatorio no cumple a cabalidad con sus funciones, desconocen las bases legales relacionadas con la ejecución presupuestaria y adquisición de bienes y servicios del centro, no se aplica el control interno, existe un descontrol en la consecución de los pasos a seguir para realizar cualquier actividad, entre otros.

Estos inconvenientes o problemas, podrían deberse a la falta de aplicación de métodos y procedimientos preestablecidos, que posibiliten el desarrollo adecuado de sus actividades, dando una guía oportuna para el cumplimiento efectivo del paso a paso de cada actividad, además faciliten la actuación del recurso humano que colabora en el logro de objetivos. A groso

modo, la inexistencia de un manual de normas y procedimientos, podría ser la principal causa de las constantes irregularidades, cometidas por el personal del Ambulatorio José María Vargas, en el desarrollo de sus funciones.

Por tanto, es fundamental proponer un manual de normas y procedimientos que permita mejorar la gestión administrativa, presupuestaria, financiera y técnica del Ambulatorio José María Vargas, específicamente en relación a la adquisición de bienes y servicios, a fin de llevar a cabo metódicamente las funciones generales del centro de salud, contribuyendo de esta manera a evitar riesgos y fraudes, viabilizando la protección y cuidado de los activos, así como también lograr evaluar la eficiencia de sus actividades.

Teniendo en cuenta el planteamiento anterior surgieron las siguientes interrogantes:

- ¿Cuáles son las normas y procedimientos aplicadas para la adquisición de bienes y servicios en la institución objeto de estudio?
- ¿Cuál es la situación actual de los procedimientos aplicados por el Ambulatorio para la adquisición de bienes y servicios en relación a la normativa legal vigente?
- ¿Existe un manual de normas y procedimientos relacionados con la adquisición de bienes y servicios para esta institución?

1.2 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El siguiente trabajo, se realizó en el Ambulatorio José María Vargas, ubicado en la Avenida 03 de los Guaritos con Avenida principal de la puente Maturín Estado Monagas, durante el lapso de pasantías comprendido del 14

de noviembre 2018 al 14 de marzo 2019 y tuvo como propósito proponer una manual de normas y procedimientos para la adquisición de bienes y servicios de esta institución.

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Para poder desarrollar la presente investigación, es importante destacar los siguientes objetivos:

1.3.1 Objetivo General

Diseñar un Manual de Normas y Procedimientos para la adquisición de bienes y servicios en el Ambulatorio Dr. José María Vargas ubicado en Maturín, estado Monagas.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Describir las normas y procedimientos aplicados por el Ambulatorio Dr. José María Vargas para la adquisición de bienes y servicios.
- Diagnosticar la situación actual de las normas y procedimientos aplicados por el Ambulatorio para la adquisición de bienes y servicios de acuerdo a la normativa legal vigente.
- Proponer un Manual de normas y procedimientos relacionados con la adquisición de bienes y servicios para esta institución.

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El propósito de este trabajo fue suministrar la información necesaria para obtener un conocimiento general acerca de la importancia que representa para el Ambulatorio José María Vagas, contar con un manual de

normas y procedimientos para la adquisición de bienes y servicios. En tal sentido, se justifica desde los siguientes puntos de vista:

Desde el punto de vista Organizacional: Este trabajo ofrece un instrumento de organización y control de las diferentes actividades y procesos ejecutados por el personal del Ambulatorio, en función de la maximización de sus funciones y la consecución de sus objetivos.

Académico: Sirve de apoyo documental a futuros investigadores de las universidades nacionales que deseen conocer y ampliar sus conocimientos sobre el tema, además permitirá que otras personas conozcan sobre un tema tan importante como es el uso y diseño de manuales de normas y procedimientos.

Personal: Permitió reforzar los conocimientos adquiridos y nuevos aportes al desarrollo profesional en el área de manuales de normas y procedimientos, conocimientos que ayudaron a un mejor desempeño en la formación profesional, logrando un mayor crecimiento y desenvolvimiento en el ámbito laboral. Por último, y no menos importante, es un requisito indispensable para optar al título de Licenciado en Contaduría Pública.

1.5 IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL

1.5.1 Reseña histórica del Ambulatorio José María Vargas

Son pocos los antecedentes históricos que se pueden citar acerca del ambulatorio los Guaritos "Dr. José María Vargas", debido a que la misma no posee un registro actualizado, solo se conoce que fue un decreto del antiguo Ministerio de salud asistencia social (MSAS), y actualmente Ministerio de salud y desarrollo social (MSDS) y que fue inaugurado el 01 de junio de

1986; en Maturín Estado Monagas específicamente en el sector los Guaritos de esta ciudad, por iniciativa de la Dra. María Candelario Aguilar Rendón, quien fue su primera directora y construida con el apoyo del Ing. Guillermo Antonio Call Gobernador del Estado Monagas, para esa época.

Para este momento, este centro recibía aportes de notas de créditos del (MSAS) el cual resultaba poco suficiente para cubrir los gastos de mantenimiento y personal. A raíz de esto, las directrices del ambulatorio y la junta de vecinos de la zona, se vieron en la necesidad de crear la Fundación Ambulatoria "Dr. José María Vargas" FUNDAVARGAS, el 04 de agosto de ese mismo año, para cubrir la falta presupuestaria; organización que se nutre con la colaboración económica que se da la comunidad que asiste al ambulatorio en el, para abrir las puertas del quirófano, el cual es financiamiento por (FUNDAVARGAS).

Finalmente, se mencionan los diferentes directores titulares que se han tenido a su cargo la dirección del ambulatorio, los cuales son:

- En el año 1991 hasta el año 1996, la Dra. Eneida de Reyes
- En el año 1996 hasta el año 1998, la Dra. Maribel Pereira de Loiza
- En el año 1998 hasta el año 1999, la Dra. Aura Rocca
- En el año 1999 hasta el año 2001, la Dr. Héctor José Chauran
- En el año 2001 hasta el año 2002, la Dra. Zobeida Ribas
- En el año 2002 hasta el año 2004, la Dra. Cándida Marcano
- En el año 2004 hasta el año 2008, la Dra. Diego Álvarez
- En el año 2008 hasta el año 2009, la Dra. Marino Placeré
- En el año 2009 hasta el año 2013, la Dra. José Tovar

- En el año 2013 hasta el año 2017, la Dra. Rene Millán
- En el año 2017 hasta la actualidad Dr. Francisco Gómez

Este ambulatorio, comenzó a funcionar con los siguientes departamentos y servicios de: pediatría, cirugía, dermatología, rayos x, odontología, administración promoción social, oficina recursos humanos, mantenimiento, historias médicas, enfermería curativa y enfermería preventiva, traumatología, secretaria y dirección.

Esta institución a diferencia de otros organismos, con las mismas características, cuenta con quirófano, el cual comienza a funcionar desde el año 1986 y actualmente se atiende a un número de considerable de intervenciones semanales. La Dra. María Candelaria Aguilar Rendón, se encargó de incentivar a los médicos especialistas y residentes que allí laboran.

1.5.2 Misión

Prestarle a la población un servicio médico asistencial, cuando lo ameriten las personas con algún tipo de enfermedad, ya sea sencilla o de suma gravedad; todo esto con la finalidad de mantener el prestigio y buen funcionamiento de la misma.

1.5.3 Visión

Mejorar cada día sus planes, programas, así como también a su personal, para que estén actualizados, en cuanto a los nuevos avances tecnológicos ya que de esta manera será más optimizado al servicio prestado por la misma.

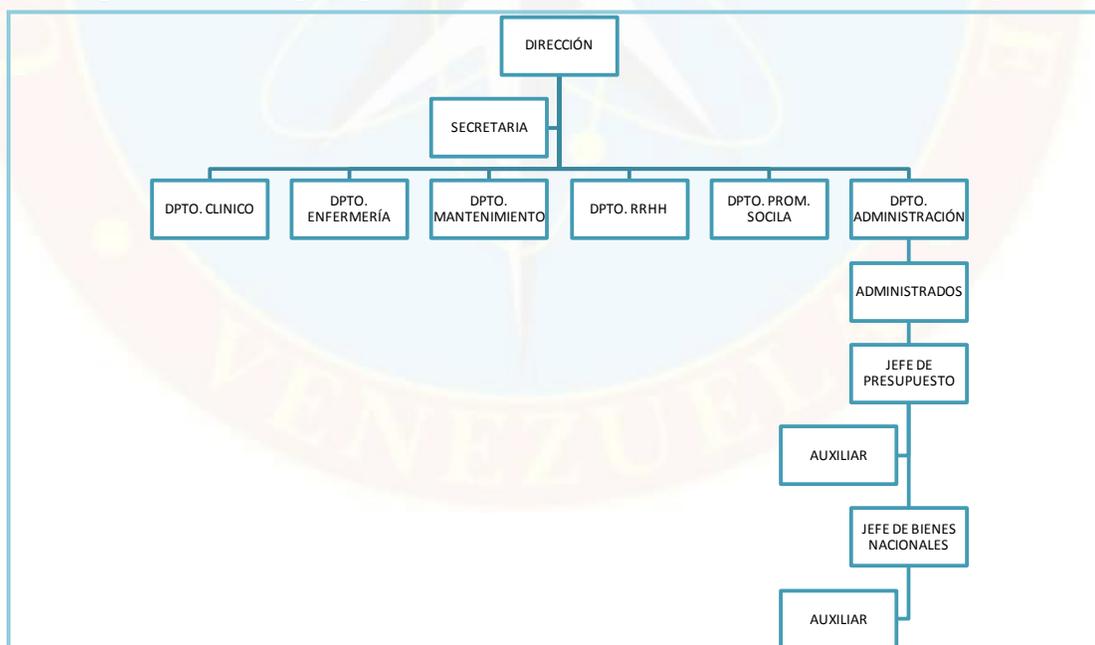
1.5.4 Objetivo

Su principal objetivo es brindar y garantizar asistencia médica y quirúrgica a toda la comunidad del sector los Guaritos, los Godos y zonas que así lo requieran en un momento determinado, con la finalidad de proporcionar un adecuado nivel médico que allí recurren. De esta manera dejar muy bien parado a la institución delante de otras del mismo nivel.

1.5.5 Organigrama de la Empresa

La organización de la empresa está conformada por una Junta Directiva y todo su grupo de gerentes de apoyo para esta gestión. Todo este grupo de trabajo seguirá los lineamientos de calidad establecidos por la empresa.

Figura N° 1. Organigrama del Ambulatorio Dr. José María Vargas.



Fuente: Suministrado por el Ambulatorio, año 2018.

1.6 MARCO METODOLÓGICO

1.6.1 Tipo y Nivel de Investigación

Para efectos de este trabajo se llevó a cabo una Investigación de Campo; estableciéndose un contacto muy estrecho con el personal de la empresa y en datos secundarios; lo que permitió obtener los datos necesarios para tratar. Según la Universidad Pedagógica Experimental Libertador citada por López (2014) la investigación de campo, es aquella referida a:

El proceso que, utilizando el método científico, permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social. O bien, estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos (p.54).

Existen investigaciones que no sólo se apoyan en datos primarios recopilados en el ambiente donde se lleva a cabo; sino también hacen uso de datos secundarios, es decir aportes de otros personajes que han tratado el tema bajo otras circunstancias.

El nivel de investigación que se implementó es de tipo Descriptivo; ya que a través de éste nivel se identificaron las características del universo de investigación, señala las formas de conductas y actitudes de ese mismo universo, establece comportamientos concretos y comprueba la asociación o relación entre las variables de dicha investigación. Es decir, se describió cada uno de los componentes esenciales y conocimientos de las actividades y funciones que realizan los trabajadores, relacionadas con la adquisición de bienes y servicios, en la empresa objeto de estudio.

Al respecto Fidas G. Arias (2012), dice que:

La investigación de nivel descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (p.24)

1.6.2 Población

La población o universo, tal y como lo definen Hurtado I. y Toro J. (2007:91), “se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan, a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) que se van a estudiar”.

Para mayor comprensión del significado de la población se señala a Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2007:239), “las poblaciones deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo”.

La investigación basada en dicha perspectiva, busca el mayor grado de viabilidad, tomando en consideración, la fiabilidad que debe tener. Por ello, se plantea el estudio de toda la población, por considerarse finita, tal como plantea Arias F. (2012:92), “es aquella cuyos elementos en su totalidad son identificables por el investigador, por lo menos desde el punto de vista del conocimiento que se tiene sobre su cantidad total...”.

Partiendo de dicha premisa, es necesario clarificar la población sometida a estudio mediante las técnicas e instrumentos de recolección de datos, las cuales en primera instancia permitirán a la investigación poseer sólidas bases para poder realizar las recomendaciones y conclusiones respectivas.

La población estuvo conformada en primer término por todos los documentos, informes, cheques, relación de compras, entre otros, relacionados con la adquisición de bienes y servicios y en segundo término por 5 miembros del Departamento de Administración del Ambulatorio: 1 Administrador, 2 Auxiliares, 1 Jefe de Bienes Nacionales y 1 Jefe de Presupuesto.

1.6.3 Muestra

En esta investigación la muestra tuvo el mismo volumen de la población porque la misma está comprendida por pocos elementos y los mismos forman parte del objeto de investigación. Al planteamiento anterior se le hace hincapié en el señalamiento que realiza Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2007):

Los criterios que cada investigador cumpla dependen de sus objetivos de estudio, lo importante es establecerlos de manera muy específica. Toda investigación debe ser transparente, así como estar sujeta a crítica y replica, este ejercicio no es posible si al examinar los resultados el lector no puede referirlos a la población utilizada en un estudio. (p. 240).

1.7 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Esta etapa de la investigación es de gran importancia, porque gracias a ella se describe la fase de recopilación de los datos, y que en esta investigación estuvo dirigida hacia aquellos hechos que permitieron conocer y analizar lo que realmente sucede en la empresa. De acuerdo a la información que se manejó, se ha clasificado en dos tipos, que son: Información Primaria e Información Secundaria.

Para recolectar la Información Primaria, útil dentro de la investigación, se utilizaron técnicas como: Revisión bibliográfica, Observación Directa, entrevista no estructurada, Consulta a Sistemas de Información y Revisión de Proyectos realizados en otras empresas de igual naturaleza.

Franklin (1998) hace mención de la utilidad de las consultas a sistemas de información, el mismo autor hace referencia a lo siguiente: “Es necesario tener acceso a sistemas computacionales que contengan información y recursos de apoyo para allegarse información, lo que permite recabar información interna y/o sistemas externos a la organización”. (p. 13)

Por su parte la Observación Directa, permitió conocer la realidad objetivamente, la percepción directa del objeto, tales como, operaciones que involucren al personal, procedimientos para la ejecución de las actividades. Al respecto, Frida M. (2012). La define como: “La interrelación que se da entre investigador y los sujetos de los cuales se habrán de obtener ciertos datos” (p.78). La observación directa permitió al investigador relacionarse directamente con el objeto de estudio, logrando observar características y particularidades que lo identifican.

Para la entrevista no estructurada, no se requiere la realización de ningún tipo de guion previo a la misma, sino que se trata de una conversación libre y abierta entre el entrevistado y el entrevistador, lo cual permitió cierto grado de confianza y apertura para la explicación de los procedimientos sin la rigurosidad que exige una encuesta o instrumento escrito. Según, Arias F, (2012) dice que:

En esta modalidad no se dispone de una guía de preguntas elaboradas previamente. Sin embargo, se orienta por unos objetivos preestablecidos, lo que permite definir el tema de la entrevista. Es por eso que el entrevistador debe tener una

gran habilidad para formular interrogantes sin perder coherencia. Por tanto, la entrevista no estructurada más que un simple interrogatorio es una técnica basada en un dialogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida. (Pág. 74).

La revisión bibliográfica, permitió acercarse al área de estudio y profundizar el conocimiento sobre la situación a investigar tomando en cuenta la documentación del Ambulatorio José María Vargas. Al respecto, Hurtado (2000), define la revisión bibliográfica como: “el proceso mediante el cual un investigador recopila, revisa, analiza, selecciona y extrae información de diversas fuentes, acerca de un tema en particular (su pregunta de investigación), con el propósito de llegar al conocimiento y comprensión más profundos del mismo” (p.80).

FASE II

DESARROLLO DEL ESTUDIO

2.1 NORMAS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS POR EL AMBULATORIO DR. JOSÉ MARÍA VARGAS PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS

En general, las normas son reglas a seguir para la ejecución de un determinado procedimiento, por ello cada norma se ajusta específicamente a la actividad que se pretenda desarrollar. Por su parte, los procedimientos, son una sucesión cronológica y secuencial de un conjunto de labores concatenadas que constituyen la manera de efectuar un trabajo dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.

El Ambulatorio José María Vargas de Maturín, de acuerdo a la entrevista no estructurada aplicada al personal que labora en el departamento Administrativo de esta institución, aplica las siguientes normas y procedimientos para la adquisición de bienes y servicios:

- Normas Generales:

El personal relacionado con la adquisición de bienes y servicios, ubicado en la unidad de compras, de este centro asistencial, reconoce que existen normas que regulan este proceso y que se encuentran enmarcadas en las leyes vigentes. Sin embargo, no están plasmadas en un manual o guía que permita tenerlas a la mano y cumplirlas a cabalidad. A continuación se mencionan las normas que, según estos empleados, se aplican en este proceso:

1. Las adquisiciones de bienes y servicios están reguladas por la legislación vigente.
2. La dirección del Ambulatorio Tipo III Dr. José María Vargas, tiene la responsabilidad de velar por el cumplimiento de las normas y la facultad de revisar los procesos de compra que se realizan.
3. Las compras de bienes y servicios se harán preferiblemente en el ámbito regional, siempre y cuando las condiciones ofrecidas por los proveedores sean las más favorables para el ambulatorio.
4. Las adquisiciones no deben ser mayores a 5000 UT para que pueda entrar en la categoría de consulta de precio.
5. Las facturas emitidas por los proveedores deben ser legales, de acuerdo a lo establecido por el SENIAT.
6. Toda compra debe ser realizada de acuerdo a la programación para el ejercicio donde se realice la misma.
7. Cuando algunos de los bienes adquiridos por el departamento de compras presente algún defecto, o que el despacho este incompleto, la oficina receptora deberá notificar inmediatamente al departamento de administración dicha eventualidad.
8. La recepción de las mercancías será hecha por el encargado del almacén, o por algún funcionario que este designe para tal fin.
9. A la hora de la recepción de las mercancías el proveedor deberá entregar conjuntamente con la factura original firmada y sellada, la orden de entrega con las características que exige el SENIAT en providencia administrativa SNAT/2011/0071
10. Las órdenes de compra deberán estar selladas y firmadas tanto por el administrador como por el director del ambulatorio Tipo III Dr. José María Vargas

- **Normas para el registro de proveedores internos:**

- Todos los proveedores deberán estar inscrito en el **REGISTRO NACIONAL DE CONTRATISTAS, RNC**, y entregar al departamento de compras copia de la inscripción vigente.
- Para inscribirse en el registro interno de contratistas, del centro asistencial, las empresas deberán presentar su solicitud, en una carpeta marrón tipo oficio identificada con el nombre y número de RIF de la empresa, acompañada de una serie de documentos, tales como:
 1. Solicitud de la inscripción en hoja de la empresa membretada.
 2. Copia de Registro Mercantil
 3. Copia del RIF y de la patente de industria y comercio.
 4. Copia de la última declaración de Impuestos Sobre La Renta.
 5. Referencias Bancarias.
 6. Copia de la inscripción en el Registro Nacional de Contrataciones.
 7. Copia de solvencia Seguro Social Obligatorio, INCES y Ministerio del Trabajo.
- La unidad de compras se encargara de realizar el análisis de la información suministrada y en base a la misma tomara la decisión sobre el rechazo o aprobación de la inscripción, y comunicara la decisión en 30 días hábiles a partir de la fecha de presentación de la misma.
- En caso de aprobación, con los documentos presentados, se abrirá un expediente al cual se le asignara un número; de igual forma se le expedirá un certificado donde se acredita como proveedor.
- La unidad de compras se encargara de notificarle oportunamente a los proveedores para que efectúen la renovación de la documentación.

- **Procedimientos para realizar compra y/o servicios.**

En el Ambulatorio Tipo III Dr. José María Vargas, los procedimientos para la adquisición de bienes y servicios, se divide en dos partes: para compras igual o menor a Mil (1000) Unidades Tributarias y compras superiores a Mil (1000) Unidades Tributarias. Los mismos se detallan a continuación:

- **Procedimientos para realizar compra y/o servicios menores a 1000 unidades tributarias.**

Los procedimientos inician con la “**dependencia solicitante**”, referida al área del centro asistencial que requiere el bien o servicio, la cual ejecuta los siguientes pasos:

1. Elabora la forma “**Solicitud de Compras**” en original y cuatro (4) copias. Donde especifica el bien o servicio requerido.
2. El jefe de la dependencia debe firmar la solicitud y el director, de la misma dependencia, firma la conformidad.
3. El administrador autoriza la compra con su firma.
4. Este envía el original y las tres copias a la **sección de compras**.

Sección de compras

5. Recibe del departamento de administración el original y las tres copias de la solicitud de compras.
6. Verifica que la solicitud este llenada correctamente y que la compra haya sido autorizada.
7. Solicita al menos tres cotizaciones de oferta por escrito a empresas inscritas en el **Registro de Proveedores Internos**.

8. Analiza las ofertas tomando en cuenta precios, condiciones técnicas, cumplimiento de las especificaciones, calidad y tiempo de entrega, para finalmente seleccionar la mejor.
9. Verifica la disponibilidad presupuestaria
10. Elabora la orden de compra y la firma el jefe de la sección
11. Registra la orden de compra en el libro correspondiente y la envía a la sección de contabilidad junto con los soportes.

Sección de contabilidad

12. Recibe y registra en el libro correspondiente.
13. Envía orden de compra y soportes a la sección de presupuesto

Sección de presupuesto

14. Revisa y realiza la disminución presupuestaria, elabora la orden de pago y envía a la administración.

Sección Administración

15. El administrador aprueba con su firma la **Orden de Compra** y/o servicio y la envía a la sección de compras.

Sección de Compras

16. Elabora oficio de adjudicación al proveedor en original y copia
17. Desglosa la orden de compras de la siguiente manera:

Original: al proveedor junto con el oficio de adjudicación

1. **copia:** al expediente de la compra junto con el duplicado del oficio de la adjudicación.

2. **copia:** a la sección de contabilidad.
3. **copia:** a la unidad solicitante.
4. **copia:** Al almacén.

Almacén

18. Recibe las mercancías del proveedor e informa a la sección de compras para que efectúe sus controles correspondientes.
19. Verifica cantidades, especificaciones de cada renglón y llena el informe de recepción haciendo las observaciones del caso.
20. Elabora informe de recepción y factura y lo distribuye así:
 - La factura original es enviada junto con el informe de recepción y orden de entrega a presupuesto para la preparación de pago.
 - Conserva la cuarta copia para sus archivos.
21. Entrega el material a la sección solicitante.
22. Envía a la sección de administración la factura original con todos sus soportes.

Administración

23. Recibe de almacén la factura original con los soportes
24. Prepara cheque por el monto a pagar después de las retenciones de ley.
 - 75 o 100% del IVA
 - Alícuota del Impuesto Municipal
 - Retención del 1X1000
25. Entrega al proveedor el cheque con los bauchers de pago para su firma como conforme de recibido, y la factura original para finalizar estos procedimientos.

- **Procedimientos para realizar compra y/o servicios mayores a 1000 unidades tributarias**

Los procedimientos para la adquisición de estos bienes y servicios son los mismos detallados anteriormente, incluyendo una nueva área, **el comité de compras**, que recibe de la **sección de compras** las cotizaciones emitidas por el proveedor, y procede a realizar el análisis de las mismas siguiendo los siguientes pasos:

1. El secretario del comité prepara el formulario de análisis de precios con las ofertas recibidas y convoca al comité.
2. El comité analiza las ofertas tomando en cuenta precio, especificaciones técnicas, tiempo de entrega, calidad y escoge la mejor.
3. Levanta un acta la cual debe ser firmada por todos los miembros del Comité de Compras.

Los procedimientos finalizan con la entrega al proveedor, de la factura original y el cheque con los vouchers de pago para su firma como conforme de recibido.

Se puede inferir, que el personal, aunque no cuenta con un manual de normas y procedimientos, conocen los pasos a seguir para la adquisición de bienes y servicios. Sin embargo, al no contar con esta herramienta, en el desarrollo de cada actividad se pueden incurrir en equivocaciones u omisiones que conllevan al retrabajo y retraso de estos procedimientos.

2.2 DIAGNOSTICO DE LA SITUACIÓN ACTUAL DE LAS NORMAS Y PROCEDIMIENTOS APLICADOS POR EL AMBULATORIO JOSÉ MARÍA VARGAS PARA LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS DE ACUERDO A LA NORMATIVA LEGAL VIGENTE

Las bases legales son un conjunto de leyes, reglamentos, decretos, ordenanzas, entre otros, que rigen todas las actividades realizadas en el territorio nacional, por ende, es de suma importancia dar a conocer todas aquellas que se relacionan directamente con el departamento de administración y más aun con la adquisición de bienes y servicios en el Ambulatorio José María Vargas de Maturín. Tales bases se presentan a continuación, de acuerdo a lo establecido en la pirámide de Kelsen.:

- **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.** Publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, de fecha 30 de diciembre de 1999, N° 36.860 Extraordinaria. Como Ley fundamental, regula todo lo relacionado

Artículo N° 141 “La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuenta y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho.”

En términos generales, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, como Ley Suprema, establece la obligatoriedad que tiene la Administración Pública de presentar, entre otras responsabilidades, la rendición de cuenta como medio de control y verificación del uso adecuado de los recursos financieros asignados.

Sobre la base de lo anterior, mediante la aplicación de la entrevista no estructurada y la observación directa se evidencio que el Ambulatorio Dr. José María Vargas, para el momento de las pasantías, no había presentado la rendición de cuentas correspondientes al período 2017.

- **Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal.** Publicada en Gaceta Oficial de fecha 23 de diciembre de 2010 N° ° 6.013.

Artículo N° 36 “Corresponde a la máximas autoridades jerárquicas de cada ente la responsabilidad de organizar, establecer, mantener y evaluar el sistema de control interno, el cual debe ser adecuado a la naturaleza, estructura y fines del ente”

Artículo N° 37 “Cada entidad del sector público elaborará, en el marco de las normas básicas dictadas por la Contraloría General de la República, las normas, manuales de procedimientos, indicadores de gestión, índices de rendimiento y demás instrumentos o métodos específicos para el funcionamiento del sistema de control interno”

Estos artículos, indican la importancia y obligatoriedad de evaluar y verificar la aplicación del control interno como herramienta para el resguardo de los bienes y dineros de la Nación, apoyados en otros instrumentos como manuales, indicadores de gestión, entre otros.

- **Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Estado Monagas.**

Artículo N° 25 “Cada entidad del sector público estatal, en el marco de las normas básica dictadas por la Contraloría General de la República, elaborará las normas, manuales de procedimientos, indicadores de gestión, índice de

rendimiento y demás instrumentos o métodos específicos para el funcionamiento del sistema de control interno...”

Éste artículo, establece el deber que tienen todos los entes de la administración pública, de elaborar las normas y manuales que detallen el paso a paso de los procedimientos que se aplican en el desarrollo de las actividades de cada ente. Todo esto en el marco de las normas establecidas por la Contraloría General de la Republica.

Para la fecha de las pasantías, las autoridades del Ambulatorio Dr. José María Vargas, no habían gestionado las actividades inherentes a los fines de elaborar, aprobar e implementar un manual de Normas y Procedimientos. Arrojando como consecuencia, que no se cuente con los pasos a seguir de los diferentes procedimientos a ser ejecutados en la institución, específicamente los relacionados con la adquisición de bienes y servicios.

➤ **Ley de Contrataciones Públicas.**

Artículo N° 47 “Los potenciales oferentes para contratar con el Estado y con las organizaciones de base del Poder Popular cuando manejan fondos públicos, deberán inscribirse en el Registro Nacional de Contratistas, en los términos y condiciones que establezca el Servicio Nacional de Contrataciones para tal fin...”

Todos los proveedores que pretendan ofrecer o prestar bienes y servicios al sector público deben estar debidamente registrados en el Registro Nacional de Contratista (R.N.C.). Referente a esta norma, en diversas ocasiones el personal involucrado en las actividades previas a la selección, no verificaron que las empresas contratistas cumplieran con dicho registro, lo que imposibilita a la administración conocer la experiencia, calificación y el nivel estimado de las referidas empresas.

➤ **Reglamento de la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público.**

Artículo N° 32 “Las órdenes de pago contendrán lo siguiente:...2. Número del Documento de Identificación o Registro de Identificación Fiscal del beneficiario, según se trate de una persona natural o jurídica.”...14. Ejercicio Fiscal e imputación presupuestaria...”

Las órdenes de pago deben contener toda la información necesaria de la empresa contratante, según lo establece este reglamento. Debido a la falta de un manual de Normas y Procedimientos y a las debilidades que evidencian el sistema de control interno del Ambulatorio Dr. José María Vargas, en muchas ocasiones no se lograba procesar una orden de compra debido a que no estaba contenida de la información requerida e incluso sin sello ni firma, lo cual genera retraso en la adquisición y pago de los bienes o servicios y retrabajo.

➤ **Reglamento de la Ley Orgánica de Contrataciones Pública.**

Artículo N° 132 “Cuando la orden de compra u orden de servicio sean utilizadas como contrato en los procedimientos para la adquisición de bienes o prestación de servicios, estas deben ser firmadas por el representante legal del beneficiario de la adjudicación, y deben contener la documentación señalada en el artículo 93 de la Ley de Contrataciones Públicas, en tal sentido, los órganos o entes contratantes adecuaran los formularios de órdenes de compras y servicios para que incluyan todos los requerimientos para la formalización de la adjudicación”.

De acuerdo a este artículo, los contratos deben estar debidamente soportados con la documentación exigida por la Ley de Contrataciones Públicas. Actualmente, luego de revisar algunos expedientes se constató que un número representativo de estos archivos no contienen todos los requisitos

exigidos, se puede inferir que esto se debe al desconocimiento del personal involucrado por falta de un manual de normas y procedimientos. Además, a las debilidades que presenta su sistema de control interno.

➤ **Normas Generales de Control Interno emitidas por la Contraloría General de la República.**

Artículo N° 36 “Se establecerá un sistema adecuado de contabilidad para el registro oportuno y funcional de las operaciones financieras realizadas por el órgano o ente, el cual deberá sujetarse a las Normas de Contabilidad aplicables a su naturaleza, estructuras y fines. Dicho sistema, debe proveer la información necesaria para elaborar, en el tiempo previsto, el balance de comprobación y los estados financieros del órgano o ente.

Artículo 38 “La máxima autoridad jerárquica, los gerentes, jefes o autoridades administrativas de cada órgano o ente, deberán propiciar el aprovechamiento de tecnología de información y comunicación que apoyen la gestión institucional mediante el manejo apropiado de la información y la implementación de soluciones ágiles con eficacia, eficiencia, seguridad, contabilidad, calidad y amplio alcance. Para ello deberán observar la normativa que rige el uso de la tecnología de información”.

De acuerdo a estos artículos, los entes públicos están en la obligación de contar con un sistema administrativo y contable que permita el registro oportuno de las actividades relacionadas con la adquisición de bienes y servicios, así como cualquier otra operación de carácter comercial o contable. En el Ambulatorio Dr. José María Vargas, no se ha implementado un sistema administrativo que permita llevar un registro en tiempo real y un control interno adecuado de todas sus transacciones administrativas, presupuestarias y financieras que allí se ejecutan.

En resumen, la situación de las normas y procedimientos aplicados en el Ambulatorio José María Vargas es poco favorable, es decir, estos no se están aplicando de acuerdo a lo establecido en la normativa legal vigente, lo cual puede ser perjudicial tanto para el personal que labora en la institución como para el funcionamiento eficaz y eficiente de los servicios prestados por este centro asistencial.

2.3 MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS CON LA ADQUISICIÓN DE BIENES Y SERVICIOS PARA ESTA INSTITUCIÓN

En el presente objetivo se propone un Manual de Normas y Procedimientos para la adquisición de bienes y servicios en el Ambulatorio Dr. José María Vargas, el cual se ha elaborado con la finalidad de corregir los inconvenientes encontrados y proveer al personal del Centro Asistencial de una herramienta apropiada para que pueda ser aplicado por todos y de ésta forma puedan cumplir con los requerimientos legales exigidos, y por ende, con la responsabilidad que tienen con el Estado y sus pacientes. En el desarrollo del manual se encuentra una serie de pasos determinados, indicando de manera lógica y cronológica las actividades que se deben realizar para cumplir con lo establecido en la normativa legal vigente.

A continuación se puede observar el manual propuesto al Ambulatorio José María Vargas:

FASE III

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

3.1 CONCLUSIONES

Luego de cumplir con el desarrollo de los objetivos planteados, a continuación se presenta un conjunto de conclusiones y recomendaciones derivadas de cada objetivo, con miras a la aplicación de correctivos necesarios y la implantación de mecanismos encaminados a la optimización de las normas y procedimientos:

- El personal del Centro Asistencial, conoce los pasos a seguir para la adquisición de bienes y servicios. Sin embargo, esto no garantiza, que al momento de realizar las compras, no se cometan errores y omisiones que conlleven al retrabajo y retraso en las transacciones respectivas. De igual forma, esta situación refleja la debilidad del control interno aplicado por esta institución, en relación a la ejecución de estos procesos.
- En el Ambulatorio Dr. José María Vargas, las normas y procedimientos para la adquisición de bienes y servicios, no se están aplicando de acuerdo a lo establecido en la normativa legal vigente relacionada con estos, lo cual puede ser perjudicial tanto para el personal que labora en la institución como para el funcionamiento eficaz y eficiente de los servicios prestados por este centro asistencial.
- El Ambulatorio Dr. José María Vargas, no cuenta con un manual de normas y procedimientos que especifique el paso a paso para la adquisición de bienes y servicios, esto agudiza las debilidades observadas en el control interno y el desarrollo de las actividades.

3.2 RECOMENDACIONES

- Establecer mecanismos y lineamientos, que permitan mejorar el control interno aplicado por el Ambulatorio Dr. José María Vargas, en el desarrollo de los procesos relacionados con la adquisición de bienes y servicios.
- Ajustar las normas y procedimientos aplicados por el centro asistencial para la adquisición de bienes y servicios y en general, a lo establecido en las leyes y reglamentos vigentes, a fin de evitar sanciones.
- Se sugiere, implementar el Manual de Normas y Procedimientos para la adquisición de bienes y servicios en el Ambulatorio Dr. José María Vargas, propuesto en este trabajo, para tener un mejor control y desarrollo de las actividades y operaciones de la institución.
- Luego que se haya puesto en práctica el Manual, es recomendable, evaluar al personal para verificar el cumplimiento de las funciones de acuerdo a esta herramienta y, de existir deficiencias aplicar las correcciones necesarias.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ALDANA (2010) **Proceso contable en la administración de Inventarios**. Caso: Empresa Casa Alfonso, C.A, Municipio Valera, Edo Trujillo. Trabajo especial de grado. Mérida: Universidad de Los Andes.
- ARIAS, F. (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica (6ª ed). Caracas: Episteme.
- CÓDIGO DE COMERCIO **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 475** Extraordinaria del 21 de diciembre de 1955
- CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA (1999). **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No 36.860,30** de diciembre de 1999.
- Diccionario de Contabilidad y Finanzas (2007) Madrid: Editorial Cultura.
- Diccionario Pequeño Larousse Interactivo (2000). México: Ediciones Larousse, S.A de C.V.
- FRANKLIN, E. (1998) Organización de empresas. Análisis, diseño y estructura. México: McGraw-Hill
- FRIDA M. (2012). Metodología de la investigación: El proceso y sus técnicas, Ed. Limusa.
- Gibson, J.; Ivancevich, J. Y Donnelly J. (1994). **Las Organizaciones. Comportamiento-Estructura-Procesos**. Séptima Edición. Madrid: Addison-Wesley Iberoamericana.
- GÓMEZ C., Guillermo (1997) **Sistemas Administrativos**. México: McGraw-Hill
- GOMEZ E., G (2001) **Manuales de procedimientos y su aplicación dentro del control interno**. Disponible en <http://www.gestiopolis.com/canales/financiera/articulos/26/manproc.htm>
- GUERRA (2010) Diseño de un Manual de Procedimientos Contables para la empresa Bopp del Ecuador Cía. Ltda., ubicada en la ciudad de Quito. Trabajo de grado. Quito: Universidad Tecnológica Equinoccial

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (1998). Metodología de la Investigación. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana, S.A.

JIMÉNEZ, S. (2002) **Análisis financiero**. Madrid: Pirámide.

LASA Z., E. (2013) **Contabilidad y fiscalidad**. Madrid: McGraw-Hill.

LEY ORGÁNICA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA Y DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTROL FISCAL **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela No. 6.013** Extraordinario del 23 de diciembre de 2010

LUGO (2013) Propuesta de un manual de normas y procedimientos administrativos y contables aplicado a la empresa Hotel Riveras del Guarapiche del municipio Maturín. Trabajo de Grado. Maturín: Universidad de Oriente Núcleo Monagas

MÜNCH G., L (2000) **Fundamentos de Administración**. México: Trillas.

NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD – NIC Versión 2016 (Resolución de Consejo Normativo de Contabilidad N°063-2016-EF/30)

NORMAS INTERNACIONALES DE INFORMACIÓN FINANCIERA – NIIF Versión 2012 (Resolución de Consejo Normativo de Contabilidad N°051-2012-EF/30)

SABINO C. (2012) Los caminos de la ciencia, una introducción al método científico. Tercera edición. Editorial Buenos Aires. Serie Humanista.

SAMPIER (2012) Metodología de la investigación, tercera edición. Mc Graw-Hill. México.

UNAM (1994) Guía técnica para la elaboración de manuales de procedimientos. México: Dirección General de Personal.

WHITTINGTON y PENNY (2000) **Auditoría: Un enfoque integral**. Colombia: McGraw-Hill.

HOJAS METADATOS

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 1/6

Título	Manual de normas y procedimientos para la adquisición de bienes y servicios en el ambulatorio Dr. José María Vargas
Subtítulo	

El Título es requerido. El subtítulo o título alternativo es opcional.

Autor (es)

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Br. Millán Hernández César Antonio	CVLAC	C.I 13.249.642
	e-mail	cesarmillanhgmail.com

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres de un autor. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor está registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el número de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores.

Palabras o frases claves:

procedimientos
normas,
registros
manual
pasantías trabajo de grado

El representante de la subcomisión de tesis solicitará a los miembros del jurado la lista de las palabras claves. Deben indicarse por lo menos cuatro (4) palabras clave.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 2/6

Líneas y sublíneas de investigación:

Área	Sub-Área
Ciencias Sociales y Administrativas	Contaduría Pública

Debe indicarse por lo menos una línea o área de investigación y por cada área por lo menos un subárea. El representante de la subcomisión solicitará esta información a los miembros del jurado.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo fundamental Diseñar un Manual de Normas y Procedimientos para la adquisición de bienes y servicios en el Ambulatorio Dr. José María Vargas ubicado en Maturín, estado Monagas, durante el periodo comprendido entre los meses de noviembre 2018 hasta marzo 2019, por consiguiente se desarrolló una investigación de campo, bajo un nivel descriptivo, teniendo una población comprendida en primer término por todos los documentos, informes, cheques, relación de compras, entre otros, relacionados con la adquisición de bienes y servicios y en segundo término por 5 miembros del Departamento de Administración del Ambulatorio. Cabe destacar que se aplicaron técnicas de recolección de información como las entrevistas no estructuradas, la observación directa y la revisión documental. Por lo cual luego de analizado los procedimientos se llega a la conclusión de que el Ambulatorio Dr. José María Vargas, no cuenta con un manual de normas y procedimientos que especifique el paso a paso para la adquisición de bienes y servicios, esto agudiza las debilidades observadas en el control interno y el desarrollo de las actividades, para lo cual se recomienda implementar el Manual de Normas y Procedimientos para la adquisición de bienes y servicios, propuesto en este trabajo, para tener un mejor control y desarrollo de las actividades y operaciones de la institución.

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 3/6

Contribuidores:

Apellidos y Nombres	Código CVLAC / e-mail	
Prof. Centeno, Luis	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input checked="" type="checkbox"/> JU <input type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I. 11.969.384
	e-mail	lcariaco74@hotmail.com
	e-mail	
Prof. Gascón Luis	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I. 15.322.793
	e-mail	luisgarcongascongmil.com
	e-mail	
Prof. Francisco Bauste,	ROL	CA <input type="checkbox"/> AS <input type="checkbox"/> TU <input type="checkbox"/> JU <input checked="" type="checkbox"/>
	CVLAC	C.I. 8.036.458
	e-mail	fbauste.udoeduomonagaasgmil.com
	e-mail	

Se requiere por lo menos los apellidos y nombres del tutor y los otros dos (2) jurados. El formato para escribir los apellidos y nombres es: "Apellido1 InicialApellido2., Nombre1 InicialNombre2". Si el autor está registrado en el sistema CVLAC, se anota el código respectivo (para ciudadanos venezolanos dicho código coincide con el número de la Cedula de Identidad). El campo e-mail es completamente opcional y depende de la voluntad de los autores. La codificación del Rol es: CA = Coautor, AS = Asesor, TU = Tutor, JU = Jurado.

Fecha de discusión y aprobación:

Año	Mes	Día
2020	12	08

Fecha en formato ISO (AAAA-MM-DD). Ej: 2005-03-18. El dato fecha es requerido.

Lenguaje: spa

Requerido. Lenguaje del texto discutido y aprobado, codificado usando ISO 639-2. El código para español o castellano es spa. El código para inglés es en. Si el lenguaje se especifica, se asume que es el inglés (en).

Hoja de Metadatos para Tesis y Trabajos de Ascenso - 4/6

Archivo(s):

Nombre de archivo
NMOPTG_MHCA2020

Caracteres permitidos en los nombres de los archivos: **A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x y z 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 _ - .**

Alcance:

Espacial: Ambulatorio José María Vargas, ubicado en la Avenida 03 de los Guaritos con Avenida principal de la puente Maturín Estado Monagas, Venezuela

Temporal: 14 de noviembre 2018 al 14 de marzo 2019

Título o Grado asociado con el trabajo: Licenciado en Contaduría Pública

Dato requerido. Ejemplo: Licenciado en Matemáticas, Magister Scientiarum en Biología Pesquera, Profesor Asociado, Administrativo III, etc.

Nivel Asociado con el trabajo: Licenciatura

Dato requerido. Ej: Licenciatura, Magister, Doctorado, Post-doctorado, etc.

Área de Estudio:

Ciencias Sociales y Administrativas

Usualmente es el nombre del programa o departamento.

Institución(es) que garantiza(n) el Título o grado:

Universidad de Oriente Núcleo Monagas

Si como producto de convenciones, otras instituciones además de la Universidad de Oriente, avalan el título o grado obtenido, el nombre de estas instituciones debe incluirse aquí.

Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 5/6



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
CONSEJO UNIVERSITARIO
RECTORADO

CUN°0975

Cumaná, 04 AGO 2009

Ciudadano
Prof. JESÚS MARTÍNEZ YÉPEZ
Vicerrector Académico
Universidad de Oriente
Su Despacho

Estimado Profesor Martínez:

Cumplo en notificarle que el Consejo Universitario, en Reunión Ordinaria celebrada en Centro de Convenciones de Cantaura, los días 28 y 29 de julio de 2009, conoció el punto de agenda **"SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA PUBLICAR TODA LA PRODUCCIÓN INTELECTUAL DE LA UNIVERSIDAD DE ORIENTE EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL DE LA UDO, SEGÚN VRAC N° 696/2009"**.

Letdo el oficio SIBI - 139/2009 de fecha 09-07-2009, suscrita por el Dr. Abul K. Bashirullah, Director de Bibliotecas, este Cuerpo Colegiado decidió, por unanimidad, autorizar la publicación de toda la producción intelectual de la Universidad de Oriente en el Repositorio en cuestión.

Comunicación que hago a usted a los fines consiguientes.

Cordialmente,


JUAN A. BOLANOS CUNELE
Secretario



UNIVERSIDAD DE ORIENTE
SISTEMA DE BIBLIOTECA
RECIBIDO POR 
FECHA 5/8/09 HORA 5:30

C.C: Rectora, Vicerrectora Administrativa, Decanos de los Núcleos, Coordinador General de Administración, Director de Personal, Dirección de Finanzas, Dirección de Presupuesto, Contraloría Interna, Consultoría Jurídica, Director de Bibliotecas, Dirección de Publicaciones, Dirección de Computación, Coordinación de Teleinformática, Coordinación General de Postgrado.

JABC/YGC/maruja

Hoja de metadatos para tesis y trabajos de Ascenso- 6/6

Derechos:

Artículo 41 del REGLAMENTO DE PREGRADO (vigente a partir del II semestre 2009, según comunicado CU-03 4-2009): "Los trabajos de grado son exclusiva propiedad de la universidad, y sólo podrá ser utilizados a otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien deberá participarlo previamente al consejo Universitario para su autorización"



Br. Millán H. César A.



MSc. Centeno Luis.

Asesor