



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TEMA:

**“CONTROL INTERNO EN EL ÁREA DE BODEGA EN FERRETERÍAS
ECONÓMICAS, CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO
2023”**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

AUTOR:

ARIADNA NICOLE VERA ALARCÓN

LA LIBERTAD – ECUADOR

JUNIO – 2025

Aprobación del profesor tutor

En mi calidad de Profesor Tutor del trabajo de titulación, “**Control interno en el área de bodega en FERRETERÍAS ECONÓMICAS, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2023**”, elaborado por la **Srta. Ariadna Nicole Vera Alarcón**, egresado(a) de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Licenciada en Contabilidad y Auditoría, declaro que luego de haber asesorado científica y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.

Atentamente




Lcdo. Javier Raza Caicedo. Mgtr.
Tutor de Tesis

Autoría del trabajo

El presente Trabajo de Titulación denominado “**Control interno en el área de bodega en FERRETERÍAS ECONÓMICAS, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2023**”, constituye un requisito previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Yo, **Ariadna Nicole Vera Alarcón** con cédula de identidad número **0957328180** declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad; el patrimonio intelectual del mismo pertenece a la Universidad Estatal Península de Santa Elena.



Ariadna Nicole Vera Alarcón

C.C. No.: 0957328180

Agradecimientos

Agradezco a Dios, por darme la vida, la salud, sabiduría y la inteligencia para poder culminar esta etapa de mi formación profesional.

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a mi familia, sobre todo a mi hijo y a mi pareja, quienes han sido un pilar fundamental e incondicional a lo largo de mi formación universitaria. Su compañía, confianza y constante respaldo han sido esenciales para alcanzar este importante logro de mi vida.

Extiendo también mi gratitud a los docentes de la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, por su valiosa enseñanza y orientación a lo largo del camino. Agradezco su dedicación, acompañamiento y sabios consejos han dejado una huella significativa en mi desarrollo académico.

A mis compañeras de clases, gracias a su amistad y por cada momento compartido. Su apoyo ha sido fundamental en esta etapa de mi vida.

Finalmente, agradezco a la Ferreterías Económicas por brindarme la oportunidad de poner en práctica mis conocimientos y mi crecimiento profesional.

Vera Alarcón Ariadna Nicole

Dedicatoria

Dedico este logro con todo mi amor y gratitud a mis padres, por ser mi guía, mi fortaleza y el ejemplo de esfuerzo y perseverancia que me han inspirado a seguir adelante en cada etapa de mi vida.

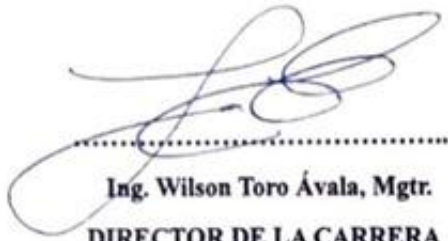
A mi hijo Edgar Enrique Menoscal Vera, mi mayor motivo y razón para superarme día a día. Cada paso que doy es por ti y para ti; eres mi motor, mi orgullo y mi inspiración constante.

A mi pareja, Enrique Menoscal, por su compañía incondicional, por creer en mi incluso cuando yo dudaba, y por estar a mi lado con amor paciencia y apoyo inquebrantable durante este camino.

A todos ustedes, gracias por ser parte esencial de este logro.

Vera Alarcón Ariadna Nicole

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN



.....

Ing. Wilson Toro Ávala, Mgtr.
DIRECTOR DE LA CARRERA



.....

Ing. German Mosquera Soriano, Mgtr.
PROFESOR ESPECIALISTA



.....

Lcdo. Javier Raza Caicedo, Mgtr.
PROFESOR TUTOR



.....

Ing. Emanuel Bohórquez Armijos, Mgtr.
PROFESOR GUÍA DE LA UIC



.....

Lic. Andres Soriano Soriano
ASISTENTE ADMINISTRATIVO

Índice	
Agradecimientos	4
Dedicatoria	5
Introducción	14
Planteamiento del problema	15
Formulación del problema	16
Sistematización del problema	16
Objetivos específicos	16
Justificación	16
Justificación teórica	16
Justificación práctica	17
Mapeo	17
Capítulo I. Marco Referencial	18
Revisión literatura	18
Desarrollo de teorías y conceptos	23
Control interno	23
<i>Importancia.</i> -	23
<i>Objetivo.</i>	24
<i>Métodos de evaluación del control interno.</i>	24
Inventarios. –	24
<i>Tipos de inventarios.</i> -	24
.....	24
<i>Modelo de gestión de inventarios:</i>	25
<i>Sistema de control de inventario perpetuo:</i>	25
<i>Rotación de inventarios</i>	25
Procedimiento para el registro y salida de inventario:	25
<i>Recepción de mercadería:</i>	26
<i>Adquisición de mercadería:</i>	26
<i>Almacenamiento de mercadería:</i>	26
<i>Salida de mercadería:</i>	26
Componentes del control interno:	26
<i>Ambiente del control:</i>	27
<i>Establecimiento de objetivos:</i>	27

<i>Identificación de eventos:</i>	27
<i>Evaluación de riesgos</i>	27
<i>Respuestas de riesgos</i>	27
<i>Actividades de control:</i>	27
<i>Información y comunicación:</i>	27
<i>Supervisión o monitoreo:</i>	27
Fundamentos legales	28
Capítulo II. Metodología	30
Diseño de la investigación	30
Métodos de la investigación	31
Población y muestra	31
Población	31
Muestras	31
Recolección y procesamiento de datos	32
Capítulo III. Resultados y Discusión	33
Análisis de datos cualitativos y cuantitativos	33
Análisis de Entrevista N 1. Gerente General	33
Análisis de Entrevista N 2. Contador	35
Entrevista N. 3 jefe de Bodega	37
Análisis de evaluación de control interno	39
Discusión	57
Conclusiones	60
Recomendaciones	62
Referencias	63

Índice de Figuras

Figura 1 Ambiente de control.....	40
Figura 2 Establecimiento de objetivos	42
Figura 3 Identificación de eventos	44
Figura 4 Evaluación de riesgo	46
Figura 5 Respuesta de riesgo	48
Figura 6 Actividades de control.....	50
Figura 7 Información y comunicación	52
Figura 8 Supervisión y monitoreo	54
Figura 9: Resultados del Cuestionario COSO II	55

Índice de Tablas

Tabla 1 Población.....	31
Tabla 2 Muestra	32
Tabla 3 Nivel de riesgo y confianza conforme a los procesos y actividades establecidos	39
Tabla 4 Nivel de confianza y riesgos - Ambiente de control	40
Tabla 5 Nivel de confianza y riesgos - Establecimiento de objetos.....	42
Tabla 6 Nivel de confianza y riesgo - Identificación de eventos	44
Tabla 7 Nivel de confianza y riesgo - Evaluación de riesgos	46
Tabla 8 Nivel de confianza y riesgo - Respuesta de riesgo	48
Tabla 9 Nivel de confianza y riesgo - Actividades de control	50
Tabla 10 Nivel de confianza y riesgo - Información y comunicación	52
Tabla 11 Nivel de confianza y riesgos - Supervisión y monitoreo	53
Tabla 12 Resultados de la evaluación del control interno COSO II	55

Índice de Apéndice

Apéndice A Matriz de consistencia	66
Apéndice B Cronograma para el desarrollo del trabajo de integración curricular	68
Apéndice C Carta Aval	69
Apéndice D. Guía de entrevista	70
Apéndice E Ficha marco integrado COSO II	73
Apéndice F Manual de procedimientos	82
Apéndice G Fotografías.....	94



Tema:

“Control Interno en el área de bodega en Ferreterías Económicas, cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2023”

Autor

Ariadna Nicole Vera Alarcón

Tutor

Raza Caicedo Arturo Javier

Resumen

La presente investigación se enfoca en la evaluación del control interno en Ferreterías Económicas, ubicada en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, durante el año 2023. Se identificaron la desorganización, las divergencias entre los registros contables y físicos, y los riesgos de pérdida. El objetivo principal es aplicar el modelo COSO II para medir la eficiencia y la eficacia del control interno en la gestión de inventarios. La metodología empleada es mixta, con un diseño no experimental y descriptivo; se aplicaron cuestionarios y entrevistas al personal clave. Los resultados muestran debilidades significativas en componentes como el establecimiento de objetivos, ambiente de control y la supervisión y monitoreo. Se concluye que la empresa debe fortalecer sus procedimientos, implementar tecnologías y mejorar la coordinación entre departamentos para optimizar la gestión de inventarios y garantizar una alta confiabilidad de la información financiera y operativa.

Palabras clave: Control interno, COSO II, Inventarios.



Tema:

“Control Interno en el área de bodega en Ferreterías Económicas, cantón la Libertad, provincia de Santa Elena, año 2023”

Autor

Ariadna Nicole Vera Alarcón

Tutor

Raza Caicedo Arturo Javier

Abstract

This research focuses on the evaluation of internal control at Ferreterías Economía's, located in the canton of La Libertad, province of Santa Elena, during the year 2023. Disorganization, discrepancies between accounting and physical records, and risks of loss or fraud were identified. The main objective is to apply the COSO II model to measure the efficiency and effectiveness of internal control in inventory management. The methodology used is mixed, with a non-experimental and descriptive design; questionnaires and interviews were conducted with key personnel. The results show significant weaknesses in components such as goal setting, control environment, and supervision and monitoring. It is concluded that the company must strengthen its procedures, implement technologies, and improve coordination between departments to optimize inventory management and ensure high reliability of financial and operational information.

Keywords: Internal control, COSO II, Inventories.

Introducción

Actualmente, el control interno se ha convertido en un elemento clave para garantizar la función correcta de las organizaciones, ya que nos permite proteger los recursos, eliminar los errores y así garantizar la calidad de los procesos administrativos. Este sistema es particularmente importante en áreas como la gestión de acciones, cuando la planificación y el monitoreo apropiados afectan directamente la eficiencia operativa y los intereses comerciales.

Por lo tanto, Alva y Escobedo (2022) argumentan que el control interno en las entidades resulta fundamental para optimizar la eficacia de los procesos relacionados con el almacenamiento. Su implementación permite un seguimiento eficiente de los ingresos y egresos de mercadería, garantizando la veracidad de los datos y potenciando el desempeño operativo, lo que contribuye al logro de los objetivos organizacionales.

Desde la perspectiva de Curbelo et al. (2017), se sostiene que los inventarios constituyen una de las partidas más representativas en términos de inversión financiera dentro de la empresa. Por ello, resulta esencial evaluar el nivel de actividad con el que se gestionan, considerando aspectos como la rotación y el ciclo de consumo de los productos, con el fin de optimizar recursos y brindar un mejor servicio al cliente, sino también mejorar la capacidad de respuesta ante las demandas del cliente, lo que incrementa su satisfacción y lealtad.

Por lo tanto, en Ferreterías Económicas, ubicada en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, se ha evidenciado una serie de debilidades en el área de bodegas, tales como la falta de actualización de inventarios, la falta de un sistema adecuado para clasificar los productos., inexistencia de conciliaciones entre los inventarios físicos y contables, así como fallas en los procedimientos de despacho y recepción de mercadería.

Ante esta problemática, se considera pertinente llevar a cabo un análisis que permita diagnosticar el nivel actual del control interno y establecer estrategias encaminadas a lograr una gestión más eficiente, segura y acorde a las necesidades operativas de la unidad. Con este propósito, se utilizó el modelo COSO II, el cual

representa una herramienta eficaz para estructurar la identificación de riesgos, definir mecanismos de control apropiados y fortalecer los procedimientos de monitoreo en la organización.

Planteamiento del problema

En la actualidad, Ferreterías Económicas evidencia importantes deficiencias en el área de bodega, relacionadas con la falta de actualización de inventarios, la ausencia de una clasificación adecuada de productos, la inexistencia de conciliaciones entre los inventarios físicos y contables, así como fallas en los procesos de despacho y recepción de mercadería. Esta problemática responde, en gran medida, al desconocimiento de los lineamientos necesarios para una gestión eficiente de las compras y del almacenamiento, lo cual repercute negativamente en la capacidad de respuesta operativa y en la calidad del servicio ofrecido.

Desde la perspectiva de la Federación Internacional de Contadores (IFAC, 2016), se sostiene que las directrices sobre control interno deben basarse en principios generales y no en normas rígidas, ya que la complejidad de su aplicación puede llevar a la omisión de controles fundamentales. La falta de implementación de estos mecanismos genera riesgos operativos y financieros, pérdida de confianza por parte de los involucrados y compromete la sostenibilidad organizacional, además de perjudicar el desempeño de las distintas áreas.

En las empresas dedicadas a la comercialización de bienes, resulta fundamental mantener un registro preciso del inventario y establecer controles específicos que garanticen una gestión eficiente. En este contexto, el Instituto de Auditores Internos (IIA, 2024) enfatiza la importancia de aplicar principios que fortalezcan un sistema de control interno sólido. Esto permite una evaluación oportuna de riesgos y, al mismo tiempo, promueve la implementación de actividades de control que contribuyen a la eficacia operativa y a la protección de los activos.

Con base en Huiman (2022), la ausencia de una clasificación adecuada de productos en el área de la entidad representa un factor crítico que puede afectar

significativamente el desempeño organizacional. Estos mecanismos son esenciales para garantizar el correcto funcionamiento de cualquier organización. Cuando la administración no asume sus responsabilidades, se generan fallos en las operaciones, retrasos en los procesos, incumplimiento de objetivos y una mayor exposición al riesgo de pérdida.

Formulación del problema

¿De qué manera se aplica el control interno en el área de bodega en Ferreterías Económicas del cantón La Libertad, provincia de Santa Elena 2023?

Sistematización del problema

- ¿Cuál es la situación actual del control interno en ferreterías económicas, cantón la Libertad, provincia de Santa Elena?
- ¿Cómo se aplicará las técnicas de recolección de datos en la eficiencia operativa de la empresa?
- ¿Cuáles son los procedimientos para el correcto control del proceso del área de bodega de la empresa Ferreterías Económicas?

Objetivo general

Evaluar el control interno mediante la aplicación del COSO II para una mayor eficiencia y eficacia de las operaciones del área de bodega en Ferreterías Económicas, en el cantón La Libertad, en la provincia de Santa Elena, año 2023.

Objetivos específicos

- Diagnosticar la situación actual en el área de bodega en los procesos operativos de la empresa Ferreterías Económicas
- Identificar las condiciones del área de bodega a través de técnicas de recolección de datos en la eficiencia operativas de la empresa Ferreterías Económicas
- Describir correctamente los procedimientos del área de bodega para su correcta eficiencia, eficacia y efectividad

Justificación

Justificación teórica

Este estudio se basa en la bibliografía académica que respalda este problema. Se revisaron publicaciones, artículos de investigación, artículos de revistas y otros documentos nacionales e internacionales relevantes para su desarrollo.

Finalmente, el marco teórico es importante porque el control interno ayuda a prevenir las pérdidas y errores de existencias que garantizan una mejor organización y

seguridad. Además, garantiza que la información registrada sea confiable para la toma de decisiones.

Justificación práctica

De acuerdo con los objetivos de la investigación, este estudio identificará los problemas que enfrenta el departamento de almacén en ferreterías de bajo costo debido a la falta de un sistema de control interno adecuado. La falta de procedimientos definidos para la gestión de inventario puede provocar errores en los registros, pérdida de mercancías y retrasos en las operaciones diarias.

Al proponer un sistema de control interno más organizado, intenta optimizar la gestión de inventario, reducir el no complemento entre los números físicos y los datos contables y fortalecer la protección de los recursos. Por otro lado, la capacitación del personal en procedimientos de control ayudará a agilizar las operaciones, promover la cooperación de los empleados y anticipar posibles riesgos.

Mapeo

El estudio se estructurará en tres capítulos que sistematizan para cumplir con el propósito del estudio como se describe a continuación:

- **Capítulo I:** en este capítulo se desarrolla un marco referencial donde se desarrollará la revisión literatura, la descripción de las teorías y conceptos y fundamentos legales que están siendo relaciones en el control interno en el área de bodegas.
- **Capítulo II:** aquí se va a tratar sobre el diseño metodológico, los métodos de investigación los cuales son la población y la muestra, y los procedimientos de recolección y procedimientos de datos
- **Capítulo III:** Se describirán los resultados obtenidos, las conclusiones y recomendaciones de la investigación realizada.

Capítulo I. Marco Referencial

Revisión literatura

En el presente trabajo de investigación, fue llevada a cabo por las autoras Alva y Escobedo (2022), bajo el título “El control interno en el área de almacén de la empresa Inversiones J & J Quial SAC, Trujillo, 2021”, que aborda la siguiente problemática la falta de control interno en el área de almacén, dentro la empresa se adquieren productos vencidos, la falta de organización, por falta de control en el stock, pérdidas económicas por manipulación inadecuada del inventario. . Implementar un control interno eficaz no solo optimiza la eficiencia en la gestión de recursos, sino que también fortalece la situación financiera, administrativa y legal de la organización, previniendo problemas y asegurando un manejo más seguro y rentable del inventario. El objetivo principal del estudio es determinar de qué manera se aplica el control interno en el área de almacén de la empresa Inversiones J&J Quial SAC. La metodología del estudio es un enfoque mixto que incluye datos cuantitativos y cualitativos, porque el estudio emplea preguntas de investigación en el proceso de interpretación sobre la proposición de un diseño, además su tipo de investigación es descriptiva, porque busca detalla las características más relevantes de la variable. Los resultados del estudio relevaron que la empresa carecía de controles internos y de políticas específicas en su área de almacén, lo cual había generado deficiencias como pérdidas de mercadería y desorganización. Además, se identificó un bajo nivel de cumplimiento en la recepción de productos y en el resguardo de la mercancía, lo que afectaba su operatividad y seguridad. En conclusión, la investigación determinó que la ausencia de controles internos en el área de almacén había provocado pérdidas significativas de mercadería, así como deficiencias en los procesos de recepción, resguardo y control de stock. Como solución, los investigadores propusieron un diseño de control interno que incluye la implementación de un organigrama, vales de entrada y salida, y un manual de políticas, con el fin de mejorar la gestión del almacén.

De acuerdo con la tesis publicada por Buriticá y Montaña, (2020), denominado “Elaboración de un manual de procedimientos de control interno para el área de inventarios de la empresa IMPORTPANELES S.A.S, su problemática presenta una problemática de desorganización operativa y administrativa, centrada en la deficiente gestión del inventario, debido a la ausencia de herramientas tecnológicas adecuadas, falta de estructura organizacional y ausencia de procedimientos formalizados, lo cual repercute negativamente en el control logístico, la atención al cliente, la gestión contable y la salud

financiera de la organización. El objetivo del estudio fue elaborar un manual de procedimientos de control interno para el área de inventarios de la empresa IMPORTPANELES S.A.S. En cuanto a la metodología que se utilizó en esta investigación es de tipo descriptivo, ya que se enfoca en detallar la situación actual del manejo de inventarios dentro de la empresa permitiendo así poder identificar sus características, condiciones y problemáticas. Además, su enfoque fue cuantitativo, ya que se recolectaron datos a través de cifras y porcentajes. Una vez obtenidos, estos datos fueron interpretados mediante medición numérica y análisis estadístico. El alcance de este estudio se centra en analizar y describir las debilidades del sistema actual de inventarios y, a partir de los hallazgos obtenidos, proponer estrategias que permitan estructurar un manual de procedimientos que contribuya a mejorar la eficiencia operativa y administrativa de la empresa. Como resultado del estudio, se desarrollaron manuales de procedimientos y funciones que buscan mejorar la gestión de inventarios en IMPORTPANELES S.A.S. Se identificó la necesidad de una mejor distribución de funciones, mayor presencia del administrador, capacitación al personal y la implementación de políticas de inventario basadas en la NIC 2, con el fin de optimizar las operaciones y reducir errores. En conclusión, la empresa IMPORTPANELES S.A.S presenta falencias en la gestión de inventarios y en la organización interna, lo cual afecta su eficiencia operativa. La implementación de manuales de procedimientos, la adecuada asignación de funciones, la capacitación del personal y el establecimiento de políticas de inventario conforme a la NIC 2 permitirán mejorar el control interno, optimizar los recursos y fortalecer el crecimiento sostenible de la empresa.

De igual forma, otro trabajo de titulación denominado “*Control de inventarios y gestión de almacenes en la empresa Corporación DAYLUM S.A.C. Cusco, periodo 2019*”, cuyos autores fueron Sucno y Colquehuanca, se realizó en Cusco, Perú, durante el año (2022), la problemática central del estudio se basó en que la gestión de almacenes de la empresa CORPORACIÓN DAYLUM S.A.C. presentaba deficiencias debido a la falta de un control eficiente de inventarios tras un cambio de razón social. Esta situación generó errores en el ingreso de mercadería y complicaciones en la diferenciación entre productos importados y fabricados. Tales deficiencias amenazaban con impactar negativamente en la disponibilidad de productos, la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente, lo que podría acarrear mayores problemas si no se corregía adecuadamente. El objetivo principal del estudio fue +determinar la relación entre el control de inventarios

y la gestión de almacenes en la empresa Corporación DAYLUM S.A.C. durante el periodo 2019. Para ello, los autores utilizaron un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de tipo transversal. El estudio tuvo un alcance descriptivo-correlacional. La población estuvo compuesta por los trabajadores de la empresa, y se utilizó también documentación fuente. Las técnicas empleadas fueron la encuesta y la revisión documental, utilizando como instrumentos un cuestionario y una ficha de recolección de datos. Los principales resultados evidenciaron que las encuestas realizadas en la empresa indicaron una percepción positiva sobre la gestión de inventarios y almacenes. El 50% de los encuestados consideró que la administración de inventarios era buena; el 70% calificó el control de inventarios como eficiente y eficaz; y el 80% destacó una correcta gestión del almacenamiento por parte del equipo del área. Estos resultados reforzaron la percepción de que la empresa mantenía un manejo adecuado en estas áreas críticas. En conclusión, aunque los trabajadores percibieron un buen funcionamiento entre la gestión de almacenes y el control de inventarios, el análisis administrativo reveló deficiencias en la relación entre estas variables. Estas fallas afectaban la rentabilidad, lo que derivaba en un desempeño operativo regular.

En la investigación realizada por Yagual (2022), denominado “Diseño de un manual de procedimientos para el área de bodega de la ferretería “chumo”, general Villamil Playas, año 2022” su principal objetivo es describir los procedimientos que intervienen en el tratamiento del inventario de la ferretería “CHUMO”. La metodología de la investigación se desarrollará a través de un tipo de investigación descriptiva, un enfoque cualitativo, su método es empírico, su diseño de investigación es la recolección de datos que se usó técnicas e instrumentos y también se usó entrevistas. Como resultado obtuvimos notas detalladas sobre las áreas que requerían atención, lo que permitió comprender mejor las necesidades del establecimiento. Como resultado, se plantearon correcciones y mejoras que se incluirán en la propuesta del manual de procedimientos para el área de bodega, orientados a optimizar la gestión de inversiones. En conclusión, tenemos que el área de bodega de la ferretería “CHUMO” reveló que el manejo del inventario se realiza de manera empírica, sin procedimientos establecidos. La investigación identificó falencias en los procesos actuales y, como resultado, se propuso un manual de procedimientos que sistematiza las actividades de control del inventario. Esta propuesta busca mejorar la eficiencia en el tratamiento del inventario, transformando prácticas informales en procesos organizados y efectivos.

Siguiendo con otro tema de investigación (tesis) de Clemente (2022) tiene como título “Control de inventario en la bodega de la empresa American Beverage Company Beveragecom S.A. del cantón la Libertad”, presenta una problemática con relación a los inventarios y como estos no llevan un adecuado control por lo que tampoco existe una correcta distribución del stock lo que ocasiona demoras en la entrega del producto. Su objetivo principal es la implantación de un control de inventario, puede contribuir a la mejora de los procesos de inventarios en la empresa. La metodología de la investigación se desarrolló a través de un enfoque cualitativo que debió permitir recopilar datos de manera eficiente mediante entrevista con los trabajadores con el tema escogido. Su alcance es descriptivo con un diseño de investigación no experimental, porque se enfocó en describir las problemáticas asociadas con el ineficiente control de inventarios, y como resultado evidenciaron una gestión deficiente genera costos innecesarios, como almacenamiento excesivo y pérdida por obsolescencias, mientras que un sistema eficiente permite una operación más dinámica, fortaleciendo la competitividad en el mercado. Esta investigación concluye que implementar un sistema de control de inventarios bien estructurado es una inversión estratégica que contribuye directamente al crecimiento de la empresa

La investigación realizada por Duque (2024), titulada “Control interno de inventarios y almacenamiento de la empresa Almacenes España Cía. Ltda., cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2022”, aborda la problemática de la gestión inadecuada de inventarios en las empresas. La falta de control adecuado en las entradas y salidas de productos afecta la capacidad de la empresa para satisfacer la demanda y mantener su rentabilidad. Además, la ausencia de un sistema contable eficaz dificulta la organización y supervisión de inventarios, lo que genera problemas de sobreabastecimiento o desabastecimiento, impactando negativamente los resultados financieros y operativos. El objetivo principal del estudio fue evaluar el control interno en el área de inventario mediante el marco COSO I, para analizar la eficiencia y eficacia en la gestión de inventarios en la empresa Almacenes España Cía. Ltda., en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena. La investigación empleó un enfoque mixto, predominantemente cuantitativo, con un alcance descriptivo y exploratorio. Su diseño fue no experimental y de tipo transversal. Para el análisis, se aplicaron métodos de investigación como el inductivo, que permitió analizar los datos recopilados mediante entrevistas y el marco COSO I. Los resultados de las encuestas y entrevistas mostraron

que la empresa no cumple adecuadamente con sus políticas y procedimientos internos de inventario, a pesar de contar con un manual. Se evidenció una falta de eficiencia en el control de ingresos y salidas de productos, así como en la rotación de mercadería, lo cual ha provocado la acumulación de productos en mal estado, no aptos para la venta. Las revisiones físicas revelaron inconsistencias en el inventario, manifestadas en asientos de ajuste por sobrantes y faltantes, subrayando la necesidad urgente de mejorar los controles internos. En conclusión, la investigación destaca deficiencias graves en la gestión del control interno de inventarios, lo que ha resultado en un ajuste total de \$56,908.00 USD. Estos hallazgos ponen de manifiesto la importancia de implementar prácticas más rigurosas y efectivas para garantizar una gestión de inventarios confiable y eficiente.

En cuanto al trabajo de titulación realizado por Ronquillo (2023) sobre el “Control interno de inventarios en la empresa Famovisal S.A., cantón Salinas, provincia de Santa Elena año 2022”. El problema principal son los deficientes procesos y lineamientos claros para el registro y seguimiento de las entradas y salidas de inventario, lo que ha propiciado errores y omisiones en los registros contables. Como objetivo general tenemos que analizar el control interno de inventarios en la empresa Famovisal S.A, por medio de la aplicación del modelo Coso I, con el fin de establecer directrices que faciliten una gestión de inventarios y control interno adecuado. El presente estudio empleo un tipo de investigación cualitativos y cuantitativos, tiene un alcance descriptivo con la finalidad de evaluar las condiciones del control interno de inventarios , mediante el método deductivo y bibliográfico, ya que el método deductivo se lo utilizo para poder mejorar la correcta implementación y eficacia del seguimiento de la cuenta y en el método bibliográfico esta técnica les permitió recopilar la información necesaria a partir de diversas referencias .en resultados tenemos que el análisis de datos aplicados en la empresa Famovisal S.A se destaca la importancia de las constataciones físicas trimestrales para verificar la exactitud de los registros y garantizar que la información refleje de manera precisa la cantidad de producto disponible para la venta. Se menciona el uso del método FIFO para la valoración de inventarios, lo que asegura que los productos más antiguos se vendan o utilicen primero, contribuyendo a una gestión eficiente y reduciendo el riesgo de obsolescencia. y por último tenemos la conclusión que permite analizar del control interno de inventarios en Famovisal S.A. utilizando el modelo COSO I ha permitido identificar fortalezas y áreas de mejora en la gestión de inventarios y el control interno de la empresa. Se han establecido directrices que enfatizan la importancia de promover un ambiente de control

adecuado, mejorar la supervisión y monitoreo, fortalecer las actividades de control y evaluar los riesgos de manera efectiva. La implementación de políticas específicas y la adopción de tecnologías para optimizar la eficiencia del control de inventarios contribuirán a una gestión más sólida y efectiva, minimizando riesgos y asegurando la confiabilidad de los registros de inventarios. Con estas medidas, Famovisal S.A. estará en una mejor posición para tomar decisiones fundamentadas y garantizar una gestión de inventarios y control interno adecuado, respaldando el éxito y la eficiencia operativa de la empresa.

Desarrollo de teorías y conceptos

Control interno

Es fundamental asegurar la efectividad y eficiencia de las operaciones de una entidad, como para lograr el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. Además, consiste en un conjunto de procesos y políticas que se implementan para mejorar la gestión y fortalecer la confianza en los resultados obtenidos. (NIC, 2023)

Por otra parte, Luna et al. (2019), define que el control interno contable como el conjunto de políticas regulatorias de la acción contable, con el objetivo de asegurar la información para verificar, oportuna y exacta sobre la situación de la empresa y sus resultados obtenidos para un determinado periodo o ejercicio fiscal.

Desde la perspectiva del autor Mantilla (2005), afirma que el sistema del control interno constituye un procedimiento desarrollado por los trabajadores de la entidad con la finalidad de alcanzar las metas concretas. Este concepto abarca a todos los aspectos del control de un negocio y permite que los directivos se enfoquen en metas claras. Además, se compone de cinco elementos relacionados que se reflejan de una forma administrativa dentro de la empresa, funcionando como criterio para evaluar la objetividad del sistema.

Importancia. - Dentro de la aplicación del control interno es importante tener una capacidad de establecer y mantener los procedimientos adecuados, lo cual representa una responsabilidad clave del gestor de la entidad. Esto limita la disponibilidad de tiempo y recursos suele dificultar la realización periódica de revisiones a los sistemas de control implementados, lo que puede comprometer su efectividad e incrementar el riesgo u omisiones en los procesos internos. (Nashib et al., 2019)

Objetivo. - De acuerdo con Ladino (2009) el objetivo es poder brindar una seguridad razonable de que una organización podrá alcanzar una meta, mediante la mejora de la eficacia confiable y el cumplimiento de leyes y políticas internas.

Métodos de evaluación del control interno. - Desde la perspectiva de Yáñez (2004), que utilizaban enfoques por los auditores para analizar y valorar la eficacia de los controles implementados en una organización. Estos métodos permiten determinar si los procedimientos aseguran tener la confiabilidad de la información financiera, la eficiencia operativa y el cumplimiento normativo.

Inventarios. – Se consideran activos tangibles destinados, ya sea a la venta durante el desarrollo normal de las operaciones de una empresa, o bien a ser empleados en la producción de bienes o servicios que posteriormente sean comercializados. Este grupo incluye diversos elementos como materia prima, productos en elaboración, artículos terminados, insumos, repuestos, empaques, envases e incluso bienes en tránsito que usaran n la producción o ventas. (Gil, 2009)

Tipos de inventarios. - La gestión de inventarios comercial se constituye un pilar fundamental para así poder tener un control riguroso de inventarios y, en consecuencia, de las inversiones que realiza la empresa, ya sean en productos destinados a la venta o en materias primas utilizadas en procesos de producción.

Los inventarios se clasifican de diferentes tipos:

- Según el momento se divide en dos: inventario inicial e inventario final.
- Según la periodicidad se divide en dos: inventario intermitente e inventario perpetuo. Según la forma se divide en cinco diferentes tipos de inventarios: materias primas, productos en fabricación o en curso, productos terminados, suministro de fábrica y de mercancías.
- Según la función se divide en 5 tipos de inventarios: de tránsito, inventario de seguridad, inventario de ciclo, inventario de previsión e inventario de desacoplamiento.
- Por último, existen otros tipos de inventarios que también forman parte de la gestión empresarial, entre los cuales se destacan el inventario físico, inventario mínimo, inventario máximo, inventario disponible y el inventario en línea

Modelo de gestión de inventarios: como indica Serrato (2021), la aplicación de los modelos de gestión de inventarios es muy esencial para así poder garantizar que la entidad tenga un equilibrio entre tener suficiente inventario disponible para así poder satisfacer la demanda de los clientes y minimizar los costos asociados con el almacenamiento y la compra excesiva de productos. Por lo consiguiente este modelo de gestión de inventario se divide en tres:

Cantidad de pedido económico (EOQ): Este modelo es quien determina la cantidad optima de los productos a ordenar para así minimizar los costos de almacenamiento y pedido

Cantidad de producción económica (EPQ): Es una extensión del primero modelo. Adecuando cuando los proveedores entregan productos en partes, optimizando los costos de producción y almacenamiento.

Análisis ABC: es una técnica que se clasifica en tres categorías de inventario (A, B, C) según su valor y contribución a los ingresos, así ayudando a priorizar el control y gestión de los productos más importantes.

Sistema de control de inventario perpetuo: Tal como lo menciona Gil (2009), que es un registro continuo y actualizado de cada artículo en inventario. Permite conocer en todo el momento la cantidad disponible y facilita la elaboración de los estados financieros. Ofrece mayor control sobre las existencias y reduce errores, además se usaba para productos de alto valor, pero hoy es común gracias a la tecnología. Ayuda a tomar mejores decisiones de compras y ventas.

Rotación de inventarios: Con forme a lo planteado Zapata (2021), la rotación de inventario mide cuantas veces se remueve el inventario en un periodo, que refleja la eficiencia en la gestión de existencias. Un valor alto que indica ventas ágiles y menor riesgos de obsolescencia, mientras que uno bajo señala posibles excesos o baja demanda.

Procedimiento para el registro y salida de inventario: A criterio de Lobato (2013), que son fundamentales para una gestión eficiente del flujo de productos dentro y fuera de la empresa. La falta de entrada comienza con el aprovisionamiento, el cual consiste la adquisición de productos de los proveedores. Posteriormente se realiza la recepción del almacenamiento, donde

se verifica la cantidad y calidad de las mercancías, asegurando que cumplan con los requisitos.

Recepción de mercadería: Los investigadores Cruz et al. (2021) destacan que el proceso de planificar la entrada de las mercancías. El personal encargado de la recepción debe contar con un listado que contengan las mercancías previstas (previsión de entradas) y debería guiarlo hacia el lugar donde ha de realizar la descarga. Esta etapa implica la recepción física de los productos adquiridos, asegurándose que coincidan con la cantidad, calidad y especificaciones con lo solicitado en la orden de compra. Esta fase es clave para asegurar que los bienes ingresen correctamente al sistema de inventarios y se detecten errores o daños de mercancías

Adquisición de mercadería: Es un proceso en el cual la empresa obtiene activos tangibles, ya sea para su comercialización directa o como insumos en procesos productivos, que son alienados con su giro de negocios. El correcto desarrollo de esta fase nos garantiza el abastecimiento oportuno y suficiente productos que sea necesarios para el funcionamiento operativo de la empresa. (Curbelo et al., 2017)

Almacenamiento de mercadería: Una vez que los productos han sido registrados formalmente como parte del inventario, se procede a su disposición ordenada y segura dentro de instalaciones adecuadas, con el objetivo de conservar su óptimo hasta el momento de su uso o comercialización. (Lobato, 2013)

Salida de mercadería: Esta fase de salida de mercancías del almacén, también conocida como picking, inicia con la preparación de los pedidos generando por el departamento de venta y finaliza concluye con la carga de los productos en el medio de transporte seleccionado. Esta etapa abarca el despacho de los productos, ya sea con fine de comercialización, distribución o consumo interno. Para garantizar una gestión eficiente del inventario, cada salida debe ser registrada de forma inmediata y precisa para controlar el inventario, lo que permite un adecuado control de existencias y un seguimiento riguroso del flujo de mercancías. (Lobato, 2013)

Componentes del control interno: De acuerdo con (Álava-Rosado et al., 2023), es un sistema que permite implementar el control interno en cualquier tipo de empresa, ya sea para el sector público o privado, donde se evalúa que la ausencia de orden en los procesos de una entidad representa una diversidad de

riesgos. Por esta razón, esencial detectar y gestionar estos riesgos de forma oportuna, con el fin de evitar fraudes o errores que obstaculicen el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

Los siguientes componentes se crean como los elementos principales en el sistema clave del control interno:

Ambiente del control: es la base para el control interno, respaldado por la estructura, la filosofía, los valores, las estrategias y la delegación de funciones. Su esencia radica en los recursos humanos, cuyos valores éticos, integridad y compromiso influyen directamente en el desarrollo eficiente y eficaz de la organización.

Establecimiento de objetivos: se basa en la misión y la visión de la compañía que sirve como una guía estratégica para el desarrollo de la organización.

Identificación de eventos: nos permite anticipar los factores de riesgos, tanto operativos como estratégicos, así facilitando el diseño de respuestas adecuadas para preservar la eficiencia y estabilidad de los procesos.

Evaluación de riesgos: nos permite identificar y analizar aquellos factores que podrían impedir el logro de los objetivos organizacionales

Respuestas de riesgos: Una vez que los riesgos han sido evaluados en el contexto del control de inventarios en bodega, la gerencia debe identificar y seleccionar respuestas que se ajusten a las necesidades operativas y estratégicas de la organización

Actividades de control: Son políticas y procedimientos que nos ayuda a conseguir una seguridad razonable de que se llevan a cabo de forma eficaz las acciones consideradas necesarias para afrontar los riesgos que existen.

Información y comunicación: La transmisión de información es clave para que la entidad cumpla con sus responsabilidades de Control Interno y apoye la consecución de sus metas. Esta información proviene tanto de fuentes internas como externas y es fundamental para el funcionamiento efectivo de los demás componentes del Control Interno

Supervisión o monitoreo: La supervisión y el monitoreo en el control interno consisten en evaluaciones continuas e independientes para asegurar la efectividad de los cinco componentes del control interno

Fundamentos legales

Según la Contraloría General del Estado (2014) menciona que:

El control interno será responsabilidad de cada institución del Estado y de las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos y tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control.

El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos públicos. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación, y el seguimiento.

El control interno está orientado a cumplir con el ordenamiento jurídico, técnico y administrativo, promover eficiencia y eficacia de las operaciones de la entidad y garantizar la confiabilidad y oportunidad de la información, así como la adopción de medidas oportunas para corregir las deficiencias de control. (p. 6)

De igual forma, la Contraloría General del Estado (2014) menciona lo siguiente:

Las actividades de control son políticas y procedimientos establecidos para manejar los riesgos y lograr la consecución de los objetivos institucionales, la protección de los recursos públicos y la generación de información oportuna y confiable.

La máxima autoridad, los directivos y el personal de la entidad, de acuerdo a sus competencias, son responsables de la ejecución de las actividades de control interno derivadas de la administración de riesgos, en las diferentes etapas de los procesos institucionales y en el entorno tecnológico.

Para ser efectivas, las actividades de control deben alcanzar el balance adecuado entre la detección y la prevención de riesgos; y, reunir las siguientes condiciones: ser apropiadas; funcionar consistentemente de acuerdo con un plan a lo largo de un período; tener un costo adecuado; ser entendibles y razonables; y, estar relacionadas directamente con los objetivos del control interno.

La implantación de cualquier política o procedimiento de control debe ser precedida por un análisis de costo/beneficio, es decir, se deberá considerar como premisa básica que el costo de establecer un control no supere el beneficio que de éste pueda obtenerse. (p. 15)

Según la Norma Internacional de Contabilidad 2 (2019) expresa que:

El objetivo de esta Norma es prescribir el tratamiento contable de los inventarios. Un tema fundamental en la contabilidad de los inventarios es la cantidad de costo que debe reconocerse como un activo, para que sea diferido hasta que los ingresos correspondientes sean reconocidos.

Esta Norma suministra una guía práctica para la determinación de ese costo, así como para el subsiguiente reconocimiento como un gasto del periodo, incluyendo también cualquier deterioro que rebaje el importe en libros al valor neto realizable. También suministra directrices sobre las fórmulas del costo que se usan para atribuir costos a los inventarios.

Esta Norma es de aplicación a todos los inventarios, excepto a:

- (a) las obras en curso, resultantes de contratos de construcción, incluyendo los contratos de servicios directamente relacionados (véase la NIC 11 Contratos de Construcción
- (b) los instrumentos financieros (véase NIC 32 Instrumentos Financieros: Presentación y NIC 39 Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición); y);
- (c) los activos biológicos relacionados con la actividad agrícola y productos agrícolas en el punto de cosecha o recolección (véase la NIC 41 Agricultura)

Esta Norma no se aplica en la medición de los inventarios mantenidos por:

- (a) Productores de productos agrícolas y forestales, de productos agrícolas tras la cosecha o recolección, de minerales y de productos minerales, siempre que sean medidos por su valor neto realizable, de acuerdo con prácticas bien consolidadas en esos sectores industriales. En el caso de que esos inventarios se midan al valor neto realizable, los cambios en este valor se reconocerán en el resultado del periodo en que se produzcan dichos cambios.
- (b) Intermediarios que comercian con materias primas cotizadas, siempre que midan sus inventarios al valor razonable menos costos de venta. En el caso de que esos inventarios se lleven al valor razonable menos costos de venta, los cambios en el importe del valor razonable menos costos de venta se reconocerán en el resultado del periodo en que se produzcan dichos cambios. (p. 1)

Capítulo II. Metodología

Este capítulo describe el enfoque metodológico utilizado para llevar a cabo la investigación. Se detallan el tipo de estudio, el diseño de la investigación, los métodos de recolección de datos y la población objeto de análisis. La metodología adoptada permite garantizar la validez y confiabilidad de los resultados, así como una comprensión profunda del control interno en el área de bodega de ferreterías económicas

Diseño de la investigación

En el siguiente trabajo de investigación, se adopta un enfoque mixto, tanto cualitativo como cuantitativo, como el propósito de obtener una visión más integral del control interno en el área de bodega en Ferreterías Económicas. Por un lado, en el método cuantitativo permite recopilar y analizar datos numéricos a través de instrumentos basado en el marco integral COSO II, lo que facilita la medición precisa de indicadores claves como la gestión de inventarios y las actividades del control. Por otro lado, el enfoque cualitativo permite interpretar y contextualizar los datos recolectados, así proporcionando un análisis más profundo sobre los procesos internos y las percepciones del personal involucrado.

Además, el presente trabajo tendrá un alcance descriptivo, ya que busca identificar y detallar las características del tema en estudio, se recopilarán datos sobre cómo se desarrollan las operaciones en el departamento de bodega, lo que permitirá detectar áreas de mejora. De este modo, se obtendrá una visión clara de la situación actual, generando una base sólida para futuras investigaciones o intervenciones orientadas a optimizar el control interno y mejorar la eficiencia operativa.

El diseño de investigación aplicado para el estudio del control interno en el área de bodega de la entidad Ferreterías Económicas, corresponde a un diseño no experimental de tipo transversal, que permite observar y analizar las prácticas actuales sin intervenir en el entorno de la empresa. Los procesos se examinan de forma natural, mediante la recolección de datos en un único momento, a través de registros y entrevistas previamente planificadas. Esta metodología permite obtener una visión puntual del estado actual del control interno en el área de bodega.

Métodos de la investigación

Para el desarrollo de este trabajo de investigación, se empleó el método de investigación bibliográfico, el cual permitirá acceder a una diversidad de fuentes teórica que enriquecerán el análisis. Este enfoque facilitara la recopilación de información relevante a partir de artículos científicos, libros y otras publicaciones académicas, así aportante un contexto amplio y fundamentos teóricos y la gestión d inventarios. A través de esta revisión, se logrará establecer un marco conceptual sólido que guiará la investigación y respaldará.

Y finalmente se aplica el método de investigación deductivo, ya que este enfoque permite partir de teorías generales sobre el control interno y aplicarlas a la situación actual de la empresa. Basándose en conceptos establecidos en la literatura sobre la gestión de inventarios, se realiza un análisis de los procedimientos actuales para evaluar su alineación con estas teorías

Población y muestra

Población

La población proyectada para el presente estudio estará constituida por el personal que, durante el año 2023, desempeña funciones directamente relacionadas con el área de bodega en la empresa Ferreterías Económicas, ubicada en el cantón La Libertad, provincia de Santa Elena.

Tabla 1 Población

CARGO	ÁREA	CANTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
Jefe Administrativo	Administración	1	2	25%
Jefe de compras				
Contador	Financiero	1	2	25%
Encargado de bodega				
Cajero	Ventas	2	4	50%
Vendedores				
Total		8	8	100%

Nota 1: Información obtenida en Ferreterías Económicas

Muestras

Para este desarrollo de esta investigación establecimos como muestra todo el personal que se encuentra laborando dentro del área de bodega:

Tabla 2 Muestra

CARGO	ÁREA	CANTIDAD	TOTAL	PORCENTAJE
Jefe Administrativo	Administración	1	1	33%
Encargado de bodega	Financiero	1	1	33%
Contador	Ventas	1	1	33%
Total		3	3	100%

Nota 2 Información obtenida en Ferreterías Económicas

Durante la aplicación de los instrumentos de recolección de información, el personal que consideró dentro de la muestra fue seleccionado en función de su nivel de responsabilidad y relación directa con el área evaluada. Podemos decir que se realizaron entrevistas a tres actores clave de la ferretería: el jefe administrativo, el encargado de bodega y el contador.

Además, el cuestionario basado en el marco de control interno COSO II fue aplicado específicamente al jefe de bodega, por su conocimiento operativo y administrativo del manejo de inventarios

Recolección y procesamiento de datos

En la investigación que se presentará, se utilizarán un instrumento principal: el cuestionario. El cuestionario, basado en el modelo COSO II, se aplicará para recolectar datos relevantes sobre el manejo y control interno en el departamento de bodega en las ferreterías económicas. La entrevista se dirigirá al personal directamente involucrado en la gestión de inventarios, incluidos los responsables del personal de bodega, el personal administrativo y por último al contador

El cuestionario se estructurará en ocho secciones, cada una según los componentes del modelo COSO II, lo que permite la integración de la evaluación del sistema de control interno. Estos componentes son: Ambiente de Control, Establecimiento de Objetivos, Identificación de Eventos, Evaluación de Riesgos, Actividades de Control, Información y Comunicación, Supervisión y Monitoreo, y Respuesta al Riesgo. Cada sección tendrá 5 preguntas con respuestas que le permiten determinar el nivel de conformidad en cada área principal, así como observaciones que complementen el análisis cualitativo. De esta manera, la herramienta proporcionara evidencia confiable de diagnosticar la situación actual del control interno en el área de bodega y proponer acciones de mejora

Capítulo III. Resultados y Discusión

Análisis de datos cualitativos y cuantitativos.

Para finalizar con el trabajo de investigación curricular, se realizaron entrevistas al gerente general, al contador y al jefe de bodega, con el propósito de comprender a profundidad el proceso contable relacionado con la gestión de inventarios. Luego se procedió a realizar las encuestas a los responsables del de bodega con el fin de conocer la situación actual de la empresa ferreterías económicas, y por último se aplicó el cuestionario de evaluación de control interno (CECI), que permitió la recolección de información de manera directa y así mismo con lleva examinar los datos numéricos relacionados con los niveles de confianza y riesgos.

Análisis de Entrevista N 1. Gerente General

1. ¿Cuánto se involucra en la supervisión directa del personal del departamento de bodega?

Como comento el gerente general, la entidad enfrenta desafíos importantes en la gestión del departamento de bodega, principalmente debido a la falta de la información y la comunicación oportuna, lo que ha causado un incumplimiento, introduciendo mecanismos más eficientes y una gestión de datos adecuada.

2. ¿Qué criterios considera al momento de tomar decisiones relacionadas con compras, reposición o devoluciones de productos?

El gerente general indica que no r43gsysiempre se basan en datos precisos, lo que ha generado excesos o faltantes de inventarios. Esta situación afecta directamente la eficiencia operativa y la satisfacción del cliente.

3. ¿Qué tipo de medidas correctiva o sanciones se aplica cuando se detecta deficiencias en el área de bodega?

Actualmente, no se aplican en el área de bodega de manera oportuna o de manera consistente, lo que limita su eficiencia. Esta falta de disciplina contribuye a la repetición de errores y al fortalecimiento de la cultura de control leve.

4. ¿La cooperación del departamento de bodega ha otorgado claramente la responsabilidad y la segregación de funciones?

En el departamento de bodega, la responsabilidad no siempre se otorga o se usa claramente para distinguir entre las funciones de confusión, tareas y errores en la gestión de acciones. Lo cual esta situación afecta a la entidad, reduce la eficiencia del equipo y aumentar el riesgo de perdidas o malas prácticas.

5. ¿El departamento de bodega presenta un rendimiento suficiente que garantice la eficiencia y la efectividad de sus operaciones?

El gerente general ha declarado que cuando el departamento de bodegas no es suficiente, la efectividad de las actividades de la empresa se ve afectada. Se convierte en una fuente de error, retraso y costo, no un área estratégica que impulse la rentabilidad y la satisfacción del cliente.

6. ¿Se cuenta con procedimientos actualizados que garanticen una toma de decisiones de correcta y efectiva?

El área de bodega no cuenta con procedimientos actuales porque están desactualizados, lo que dificulta la estandarización de procesos y aumenta la posibilidad de errores y afecta negativamente la eficiencia y el control.

7. ¿El departamento de bodega presenta informes periódicos para controlar sus inventarios?

Los informes de inventarios se realizan cada cierto tiempo, sin embargo, existen ocasiones que no son presentados a tiempo, por lo que existe confusión en el número real de stock de ciertos productos, por lo que se está trabajando para mejorar esta situación.

8. ¿Se cumplen adecuadamente las obligaciones con los proveedores para garantizar la disponibilidad de stock?

Como no se lleva un adecuado control de inventario, se suele fallar en el stock de los productos, aunque se trata de cumplir con las obligaciones con los proveedores, en ocasiones no retrasamos y nos desabastecemos en el Stock.

9. ¿De qué forma el área de bodega desarrolla sus procedimientos, sus políticas y controles para asegurar un correcto desempeño en sus actividades operativas?

Se trata de llevar los controles con rigurosidad, sin embargo, se realizan muchas actividades que no llevan una planificación adecuada por lo que esto nos lleva a cometer muchos errores y desorganizarnos dentro de la bodega.

10. ¿Cómo establece el departamento de bodega los mecanismos de protección para resguardar la mercadería y la documentación frente a riesgos como robos o deterioros?

La protección de la mercadería es básica, se trata de llevar el control basada en la confianza a nuestros empleados, por el momento no se ha presentado un robo de

mercancías, sin embargo, se está realizando un estudio para implementar otras medidas de seguridad más eficiente.

Análisis de Entrevista N 2. Contador

1. ¿Cómo se asegura de que los elementos reflejen fielmente la situación física en el inventario?

Conforme con lo comentando por el contador, la empresa enfrenta dificultades para garantizar que el almacenamiento refleje con precisión la realidad del almacén físico. Esto se debe a la falta de procesos estandarizados que causan inconsistencias, perdidas y afectan la confiabilidad de la información contable.

2. ¿Con qué frecuencia se realiza la conciliación entre el inventario físico y el registro contable?

En la empresa no se realiza la conciliación entre el inventario físico y contable, de forma regular ni conforme al cronograma establecido, esta falta de control ha generado discrepancias y perdidas no identificadas a tiempo.

3. ¿Cuáles son las tres principales fallas que ha identificado en la gestión del inventario?

Conforme con lo comentado por el contador, en la entidad se pudo evidenciar una falta de precisión en los registros de inventario, lo que ha generado muchas discrepancias frecuentes con el stock físicos. En la cual se presentan ausencias de conciliación periódicas y falta de precisión en los registros, lo que genera errores operativos y afecta la confiabilidad contable.

4. ¿Qué recomendaciones haría para garantizar un control contable transparente y eficiente del inventario?

En la empresa no se ha logrado garantizar un control contable transparente y eficiente del inventario, debido a la falta de procesos sólidos, la tecnología, la falta de capacitación del personal. Esta situación compromete la integridad de la información y dificulta una gestión adecuada d los recursos.

5. ¿Con que frecuencia se revisa los saldos del inventario del estado financiero?

En la empresa no se realiza una revisión periódica ni estratégica de los saldos de inventarios reflejados en los estados financieros, lo que permite que errores o inconsistencias pasen por desapercibidos y afecten la confiabilidad de la información contable

6. ¿Qué acciones contables se llevan a cabo cuando se detectan diferencias entre el inventario físico tales como sobrantes o faltantes?

En la empresa no se aplican acciones contables oportunas ante diferencias de inventarios, ya que no existe un procedimiento definido. Estas irregularidades no se documentan, ni se investigan adecuadamente, así afectando la confiabilidad de los estados financieros.

7. ¿Existe un control interno especial para verificar que los movimientos de stock se reflejen correctamente en el sistema contables?

Conforme con lo comentado por el contador, en la empresa no tiene control o implementación interna, lo que garantiza el registro adecuado de los movimientos de almacén, esta falta de control amenaza la integridad del registro contable, aumenta el riesgo de error y fraude y afecta directamente la credibilidad de los estados financieros.

8. ¿Qué tipos de documentos respaldaron las operaciones de adquisición y salida de mercadería, ya sean por ventas, compras o transferencias?

El contador señala que no se cuenta con la documentación adecuada para respaldar las operaciones de compra y producción de los bienes, en la venta, en la compra, ninguna transferencia, la falta de facturas, la compra de pedidos, las instrucciones para la transferencia y otros documentos esenciales que plantea riesgos e influye en la confiabilidad de la información.

9. ¿Qué métodos de valoración contable emplea para registrar el costo de inventarios en el Kardex?

El contador indica que no se aplica el registro de acciones en el Kardex, lo que no es consistentemente, lo que causa la diferencia entre las acciones de contabilidad y las acciones reales. No complementa métodos como PEPS o dificultades medianas durante el uso, de modo que el control de costos de ventas correcto y el valor final del almacén serán un control adecuado.

10. ¿Se aplica la segregación de funciones para llevar a cabo los registros contables dentro del departamento de bodega?

El contador señala que no se aplica una segregación de funciones dentro del departamento de bodega, lo que eleva la posibilidad de riesgos de errores, manipulaciones en los registros contables.

Entrevista N. 3 jefe de Bodega

1. ¿Cómo se organiza el almacenamiento de la mercadería para facilitar su control y rotación?

Al jefe de bodega mencionó que el almacenamiento carece de una organización clara, por lo que los productos se colocan sin un orden específicos, lo que dificulta el control del inventario y genera problemas en la rotación de la mercadería, no solo retrasa las operaciones, sino también incrementa los errores y las pérdidas afectando directamente la eficiencia en el área.

2. ¿Cuál ha sido el mayor problema que ha tenido en el manejo de bodega y cómo lo solucionó?

El jefe de bodega identificó que en la empresa existen problemas, debido a la falta de control en los inventarios, ya que no se han implementado una solución definitiva para la desorganización en el almacenamiento, ubicación y el seguimiento de los productos, lo que afecta directamente la rotación e implica retrasos en los procesos operativos.

3. ¿Qué cambiaría usted para que el sistema de control sea más justo y transparente para todos?

El gerente de almacén afirmó que, si bien se identificó la necesidad de mejorar la comunicación y establecer procedimientos claros, no se había avanzado mucho. Esta falta de estandarización y el acceso desigual a la información generan trabajo inconsistente, confusión entre los empleados y limitan la transparencia del sistema de control de inventario.

4. ¿Qué mecanismos de rotación de inventario se emplean para garantizar que los productos con antigüedad sean despachados o utilizados primero (por ejemplo, método PEPS)?

El gerente de almacén afirmó que no existe un mecanismo de conversión como el FIFO, lo que provoca que los productos sean despachados sin revisar su tiempo almacenado, lo cual esto les ha generado pérdidas muy frecuentes por vencimiento o deterioro así afectando directamente la eficiencia operativa y la capacidad de generar beneficios sostenibles para la empresa.

5. ¿Podría explicar el procedimiento detallado que se sigue para la recepción, inspección y aprobación de los productos al ingresar al almacén?

El jefe de bodega indico que el proceso de validación en la recepción, inspección verificación y registro de productos se lleva a cabo de manera irregular y sin pautas definidas que eviten un control estricto y sistemático. Esta situación ha obtenido ingresos con errores que influyen en la trazabilidad del cálculo y debilitan la credibilidad de los elementos contables.

6. ¿Con que frecuencia y bajo que lineamientos se realiza la validación de los productos al momento de ingresar al almacén?

El jefe de bodega manifestó que la validación de los productos al momento de ingresar al almacén no se realiza con una frecuencia establecida ni bajo lineamientos claros. Esta situación ha impedido establecer un control riguroso y sistemático, generando ingresos con errores, desorden en el inventario y discrepancias en los registros contables

7. ¿Qué protocolo se sigue al momento de gestionar devoluciones de productos por parte de los clientes o por defectos detectados?

El jefe de bodega manifestó que no existe un protocolo definido, lo cual ha provocado los ingresos con errores, así afectando el orden del inventario y generando inconsistencias en los registros contables.

8. ¿Cómo están definidas y comunicadas las normas internas relacionadas con la protección y seguridad del inventario almacenado?

El jefe de bodega manifestó que las normas internas relacionada con la seguridad y protección del inventario no están claramente definidas ni comunicadas al personal de bodega, lo que ocasiona la falta de control, incrementa el riesgo de robos lo que compromete la integridad del inventario.

9. ¿Cuáles son los procesos establecidos para manejar las devoluciones de productos realizadas por los clientes?

El jefe de bodega indico que el manejo de las devoluciones de productos por partes de los clientes de los procesos establecidos que se realiza de manera informal, lo que esto genera desorden y una falta de registros adecuado.

10. ¿Qué acciones se pueden implementar para identificar las irregularidades o problemas en la gestión de inventarios?

El jefe de bodega manifestó que actualmente no se aplica acciones específicas para poder detectar irregularidades en las devoluciones. Además, destacó que manejar las devoluciones va más allá de recibir la mercadería, ya que esto requiere

un flujo de trabajo que impacte el inventario, la contabilidad y la satisfacción del cliente.

Análisis de evaluación de control interno

En el análisis del control interno del área de bodega en ferreterías económicas, se estableció 5 ítems por cada componente del instrumento COSO II. esto permitió determinar tanto el nivel de riesgo y nivel de confianza. para llevar a cabo la evaluación, se tomaron como base los valores establecidos conforme a los procesos y actividades ejecutados

Tabla 3 Nivel de riesgo y confianza conforme a los procesos y actividades establecidos

NIVEL DE RIESGO		
ALTO	MEDIO	BAJO
85%-50%	49%-25%	24%-5%
15%-50%	51%-75%	76%-95%
BAJO	MEDIO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Nota 3 Elaborado por Ariadna Nicole Vera Alarcón

Componente 1: Ambiente de control

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada		Ferreterías Económicas				
Área auditada		Bodega				
Periodo		2023				
Elaborado por:		Ariadna Vera				
AMBIENTE DE CONTROL						
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1. INTEGRIDAD Y VALORES ÉTICOS						
1.1	¿Se han implementado políticas claras sobre integridad y transparencia en el manejo de los inventarios?	x			1	
2. COMPETENCIA PROFESIONAL						
2.1	¿El personal de bodega está capacitado en los procedimientos para la recepción, almacenamiento y despacho de mercadería?	X			1	
3. MISIÓN, OBJETIVOS POLÍTICAS						

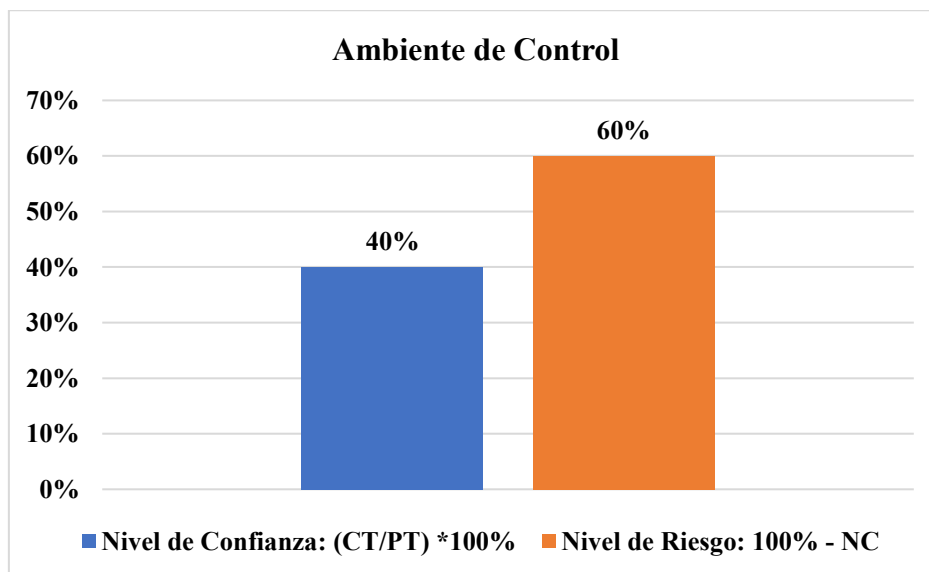
3.1	¿En qué medida el encargado de bodega comprende y aplica los procesos operativos necesarios para contribuir al logro de los objetivos estratégicos de la ferretería		x			0	Se evidencia desconocimientos de los procesos de bodega tales como: la dirección del equipo, control de inventarios, planificar la recepción de mercadería y la elaboración del informe
3.2	¿Se comunica claramente las políticas relacionadas al control y manejo de inventarios?		x			0	Actualmente no se comunican de forma clara las políticas del manejo del inventario al personal de bodega, lo que puede generar errores en los registros, incumplimiento de procedimientos y afectar la consistencia del control interno
4. ASIGNACIÓN DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD							
4.1	¿La estructura organizativa de la bodega está claramente definida y permite una adecuada segregación de funciones?			X		0	No existen la segregación de funciones en los colaboradores de bodega, además no tienen definido sus responsabilidades para sus procesos no están claramente definidas, lo que puede generar duplicidad de tareas, omisiones o fallos en el control
TOTAL						2	

Tabla 4 Nivel de confianza y riesgos - Ambiente de control

Nivel de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	2
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza: $(CT/PT) * 100\%$	40%
Nivel de Riesgo: $100\% - NC$	60%

Nota 4 Elaborado por Vera Alarcón Ariadna Nicole

Figura 1 Ambiente de control



Nota 5 Elaborado por Vera Alarcón Ariadna Nicole

Con respecto a la tabla 4, la evaluación del primer componente del control interno, correspondiente al ambiente de control, nos indica que tiene un Nivel de Confianza alto con un 80% y un nivel de riesgo bajo con un 20%, sin embargo, de evidencia debilidades como el desconocimiento por parte del personal de bodega de procesos clave como la dirección del equipo, el control de inventarios, la planificación y la elaboración de los informes. Además, no se comunican de forma clara las políticas relacionadas con el manejo del inventario, ni existen una adecuada segregación de funciones entre los colaboradores de bodega, lo que implica una falta de definición de responsabilidades específicas. Esto con lleva una incorrección en los registros, incumplimiento de procedimientos, duplicidad de tareas, omisiones o fallos en los controles establecidos, no puede comprometer la confiabilidad del sistema de control interno y limita su eficiencia operativa.

Componente 2: Establecimiento de objetivo

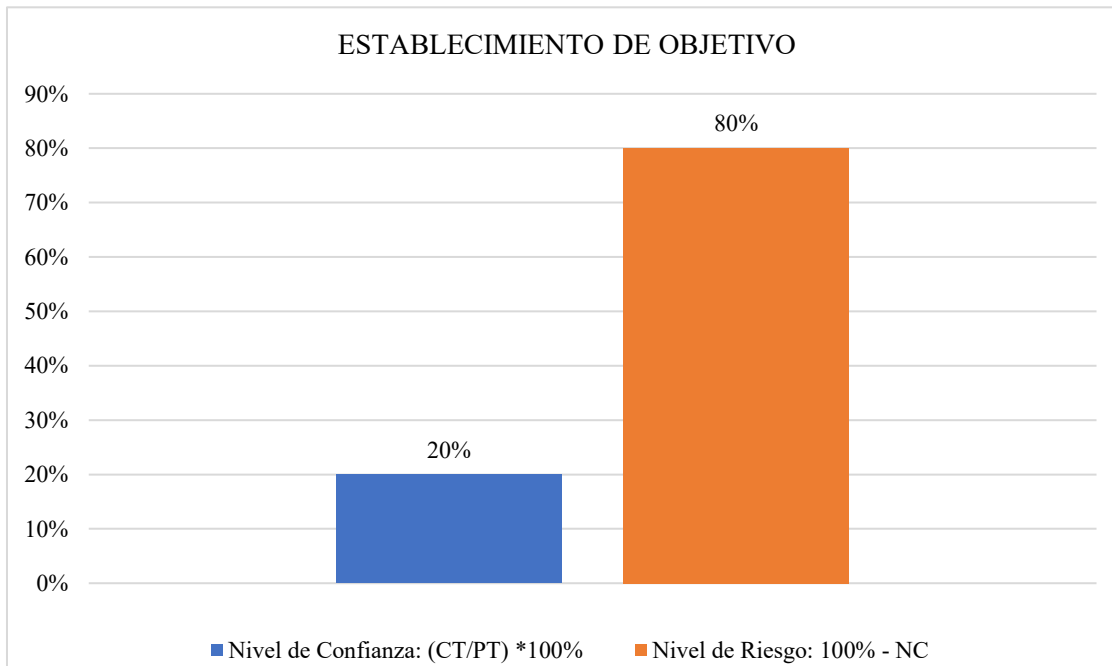
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO							
ENTIDAD AUDITADA	FERRETERÍAS ECONÓMICAS						
ÁREA AUDITADA	BODEGA						
PERIODO	2023						
RESPONSABLE	JEFE DE BODEGA						
ELABORADO POR:	ARIADNA VERA						
ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVO							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS							
1.1	¿La ferretería ha establecido una misión, visión y objetivos que orienten las actividades del área de bodega e inventario?		x			0	En el área bodega no tienen establecidos los lineamientos de misión, visión que permita que se gestionen correctamente las operaciones, dificultando los objetivos institucionales
1.2	¿Cómo se integra el personal de bodega a las responsabilidades con los objetivos estratégicos planteados por la empresa?		x			0	El personal de bodega desconoce de objetivos estratégicos como: la gestión de inventario, la eficiencia en la logística, la capacidad de almacenamiento, la satisfacción del cliente interno y externo; lo que impide definir metas a largo plazo y mejorar el área de bodega
2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS							

2.1	¿Se revisan periódicamente los objetivos de bodega para ajustarlos a nuevas necesidades o riesgos?		x		0	La bodega no cuenta con objetivos estratégicos para mejorar la gestión de inventarios, el control de stock, la capacidad de almacenamiento, lo que compromete la eficacia operativa en la función de todo el personal, lo que impide en su desarrollo
2.2	¿Las metas del área incluyen reducción de errores en los registros de entrada y salida de productos?	x			1	
3. RIESGO ACEPTADO Y NIVEL DE CONFIANZA						
3.1	¿Se identifican riesgos potenciales que puedan impedir el cumplimiento de los objetivos del área de bodega?		x		0	no se identifica riesgos operativos en el área de bodega tales como: pérdidas en inventario, productos vencidos o dañados, retrasos en la entrega de mercadería, lo que puede generar pérdidas económicas en la ferretería
Total					1	

Tabla 5 Nivel de confianza y riesgos - Establecimiento de objetos

Nivel de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	1
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza: (CT/PT) *100%	20%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	80%

Figura 2 Establecimiento de objetivos



En la tabla 5, se realizó el análisis del componente correspondiente al establecimiento de objetivo, en el cual se identificó un nivel de confianza baja en un 20% y un nivel de riesgo alto con un 80%, debido a que en el área bodega no se han definido ni comunicado los lineamientos de misión, visión u objetivos estratégicos relacionados con la gestión de inventario, la eficiencia logística, la capacidad de almacenamiento y la satisfacción del cliente. EL personal desconoce estas directrices, lo que compromete la coordinación dificulta la identificación de riesgos operativos como perdidas en inventario, productos vencidos o dañados, retrasos en la entrega de mercadería y afecta la eficacia de los procesos. Como consecuencia el incumplimiento del establecimiento de objetivo dificulta el cumplimiento de los fines institucionales, impide definir metas a largo plazo y mejorar, limita su desarrollo del área de bodega y puede generar pérdidas económicas en la ferretería

Componente 3: Identificación de eventos

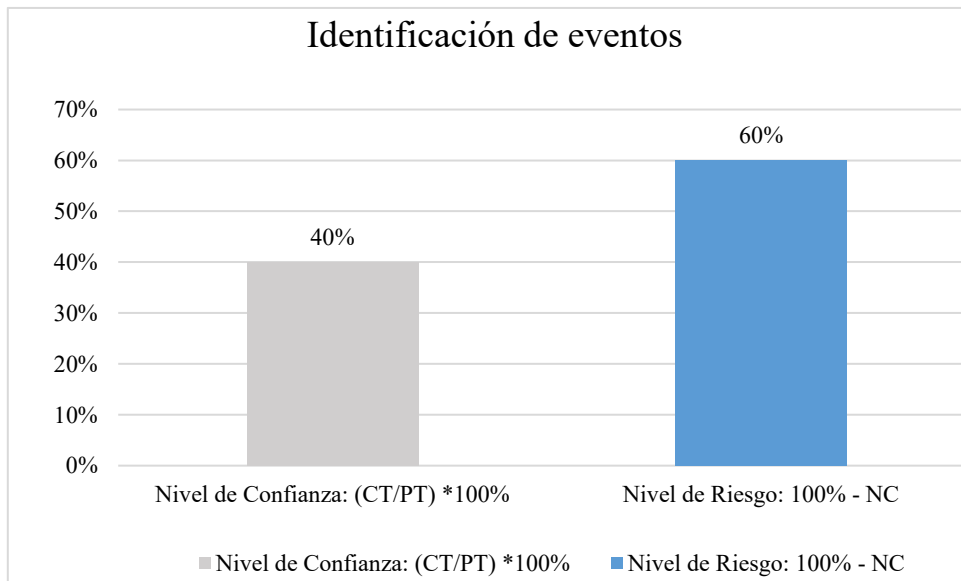
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Ferreterías Económicas						
Área auditada	BODEGA						
Periodo	2023						
Elaborado por:	ARIADNA VERA						
IDENTIFICACIÓN DE EVENTOS							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1. Identificación de eventos							
1.1	¿Qué eventos pueden causar interrupciones en las operaciones del área de bodega, especialmente en la relación con errores en el registro de entradas y salidas de mercancías?		x			0	En el área de bodega comercial, existen varios eventos pueden causar interrupciones en las operaciones, tales como: fallas tecnológicas, problemas de logística, robo o perdidas de mercancías e inexistencias de segregación de funciones, lo que genera retrasos y pérdidas económicas en la entidad
1.2	¿Se reportan eventos de mercaderías en deterioro y en estado de caducidad en tiempo oportuno?	x				1	

1.3	¿Con qué frecuencia se realizan conteos físicos para identificar posibles pérdidas o robos de inventario?	x			1	
1.4	¿Se toman acciones antes caídas bruscas en la demanda para evitar exceso de inventario o vencimiento de productos?		x		0	No existe las solicitudes ni negociaciones con proveedores sobre aspectos claves como precios, tiempos de entrega, condiciones de pagos, lo que limita el riesgo de obsolescencia o vencimiento de productos
1.5	¿Se han presentado inconsistencias entre lo que ingresa físicamente en bodega y los registros contables?		x		0	No se controlan las diferencias que existen entre la bodega y los registros contables, tales como productos que no son contabilizados en los libros diarios, pérdidas no registradas y errores en la clasificación de productos, lo que puede generar desconfianza en la información financiera presentada
Total					2	

Tabla 6 Nivel de confianza y riesgo - Identificación de eventos

Nivel de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	2
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza: (CT/PT) *100%	40%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	60%

Figura 3 Identificación de eventos



En relación con el análisis de la tabla 6, correspondiente al componente Identificación de eventos, se obtuvo un nivel de confianza del 40% y un nivel de riesgo del 60%, evidenciando debilidades en el área de bodega comercial. Se identificaron múltiples factores como interrumpir las operaciones, tales como fallas tecnológicas, problemas de logística, pérdidas de mercancías, así como la ausencia de una adecuada segregación de funciones. Además, no se gestionan existen solicitudes ni negociaciones con proveedores sobre aspectos claves como precios, tiempos de entrega, condiciones de pagos, tampoco se controlan con precisión las diferencias que existen en el momento que ingresa lo físico y lo registrado contablemente, presentándose productos que no son contabilizados, pérdidas no registradas y errores en la clasificación de productos. Esta situación genera retrasos, pérdidas económicas y eleva el riesgo de obsolescencia o vencimiento de productos, afectando la confiabilidad de la información financiera presentada por la entidad.

Componente 4: Evaluación de riesgo

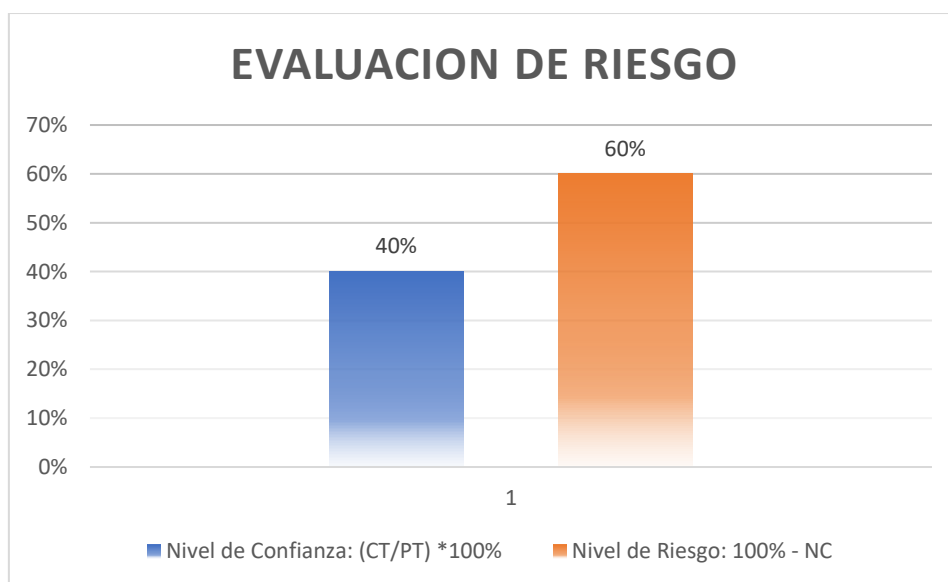
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO							
ENTIDAD AUDITADA	FERRETERÍAS ECONÓMICAS						
ÁREA AUDITADA	BODEGA						
PERIODO	2023						
ELABORADO POR:	ARIADNA VERA						
EVALUACION DE RIESGO							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1. Evaluación de Riesgos							
1.1	¿Se han presentado errores en los registros de inventario que hayan generado retrasos en procesos, pérdida de mercancía o errores contables?	x			1		
1.2	¿Existe riesgo de que productos deteriorados o caducados no sean detectados a tiempo, afectando la salud, calidad o resultados financieros?	x			1		
1.3	¿Existe riesgo de pérdidas o robos debido a la falta de inventarios físicos periódicos y confiables?		x		0	Actualmente, en el área de bodega no se realizan inventarios físicos de forma periódica y confiable, lo que incrementa el riesgo de pérdidas y robos, genera errores en los registros contables, provoca desajustes en el abastecimiento y dificulta la toma de decisiones acertadas, lo que afecta la eficiencia operativa y la confiabilidad de la información financiera	

1.4	¿Existe riesgo de acumulación de stock innecesario por falta de un análisis oportuna de caídas en la demanda?		x		0	Se detecto que en el área bodega no se realiza un análisis oportuno y sistemático de las variaciones en la demanda, lo cual ha provoca una acumulación innecesaria de inventario, ya que esto genera costos adicionales por almacenamiento y aumenta el riesgo de obsolescencia, afectando la eficiencia operativa y financiera de la empresa, lo que puede causar menores ganancias y dificultades para mantenerse en el mercado
1.5	¿La falta de coordinación entre el área de bodega y el departamento de contabilidad ha ocasionado errores en el registro de inventario o ha afectado los cierres contables?		x		0	La falta de coordinación entre en el área de bodega y contabilidad genera diferencias entre el inventario físico y contable, registros duplicados que distorsionan las cantidades, retrasos de la información y problemas durante el cierre de contabilidad, lo que afecta la confiabilidad de los estados financieros y dificulta la toma de decisiones acertadas
Total					2	

Tabla 7 Nivel de confianza y riesgo - Evaluación de riesgos

Nivel de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	2
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza: (CT/PT) *100%	40%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	60%

Figura 4 Evaluación de riesgo



El análisis de resultados de la tabla 7, correspondiente al componente de evaluación de riesgo, revela un nivel de confianza del 40% y un nivel de riesgos del 60%.

En el área de bodega no se realizan inventarios físicos de forma periódica y confiable, genera errores en los registros contables, provoca desajustes en el abastecimiento y dificulta la toma de decisiones oportunas. Esta situación ha generado una acumulación innecesaria de inventario, lo cual implica costos adicionales de almacenamiento y eleva el riesgo de obsolescencia, afectando tanto eficiencia operativa como la financiera de la empresa. Asimismo, la falta de coordinación entre en el área de bodega y contabilidad ha producido discrepancias entre el inventario físico y contable, registros duplicados, retrasos de la información y dificultades durante el cierre de contable. Todo esto compromete la confiabilidad de los estados financieros importancia de establecer, reduce la capacidad tomar decisiones acertadas y puede derivar en menores ganancias y pérdida de competitividad en el mercado.

Componente 5: Respuesta al riesgo

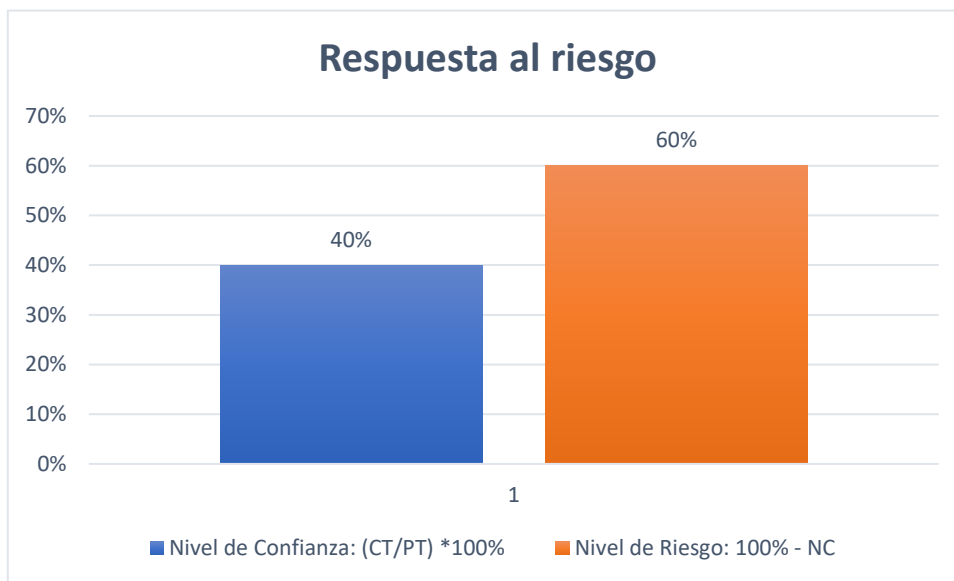
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	FERRETERÍAS ECONÓMICAS						
Área auditada	BODEGA						
Periodo	2023						
Elaborado por:	ARIADNA VERA						
Respuesta al riesgo							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1.- RESPUESTA DE RIESGOS							
1.1	¿Qué controles o mecanismos de verificaciones se podrían implementar para garantizar la exactitud en el registro de inventario?		x			0	la bodega comercial presenta deficiencias en los controles de inventario, como registros no oportunos, falta de conciliaciones físicas y ausencia de procedimientos automatizados, lo que puede generar errores contables, pérdidas no detectadas y una toma de decisiones ineficiente por parte de la administración
1.2	¿Se pueden reforzar los controles de fecha de vencimiento con alertas o revisiones programadas?	x				1	
1.3	¿Podemos programar conteos físicos regulares por categoría de producto o zona para mejorar el control del inventario?	x				1	

1.4	¿Se realiza un análisis periódico de los niveles de rotación de inventarios, con el fin de optimizar las compras y prevenir la obsolescencia de productos?	x			0	No se realiza un análisis adecuado de la rotación de inventarios, lo que genera acumulación de productos y costos innecesarios, la falta de métodos de control adecuados afecta la eficiencia en la gestión del inventario, lo que provoca pérdidas económicas y dificulta la toma de decisiones acertadas.
1.5	¿Qué procedimientos se pueden establecer o reforzar para garantizar una comunicación fluida y una conciliación oportuna entre ambas áreas?		x		0	La ausencia de procedimientos estandarizados y de coordinación entre contabilidad y bodega dificulta la conciliación oportuna, lo que genera errores en los registros, como consecuencia pueden presentarse pérdidas de inventarios y una toma de decisiones poco confiable por parte de administración
Total					2	

Tabla 8 Nivel de confianza y riesgo - Respuesta de riesgo

Nivel de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	2
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza: (CT/PT) *100%	40%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	60%

Figura 5 Respuesta de riesgo



El análisis de la tabla 8, correspondiente al componente de respuesta al riesgo, evidencia una situación preocupante en el área de bodega en Ferreterías Económicas, donde con un nivel de confianza del 40% y un nivel de riesgo del 60%. Aunque se han identificado ciertos esfuerzos, persisten deficiencias importantes en los controles de inventario, como registros no oportunos, falta de conciliaciones físicas y ausencia de

procedimientos automatizados. Además, no se realiza un análisis adecuado de la rotación de inventarios, lo que genera acumulación de productos y costos innecesarios. La falta de métodos de control que afecta la eficiencia y la falta de coordinación entre contabilidad y bodega dificulta la conciliación oportuna, generando errores en los registros. Esta situación puede derivar en pérdidas no detectadas, errores contables y decisiones ineficientes por parte de la administración, afectando directamente la estabilidad financiera y operativa de la empresa.

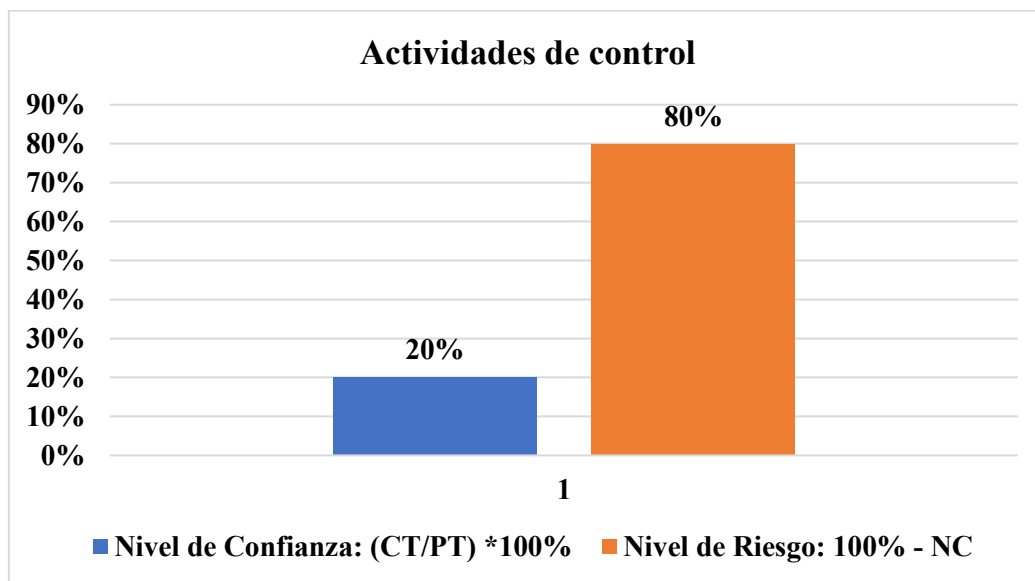
Componente 6: Actividades de control

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	FERRETERÍAS ECONÓMICAS						
Área auditada	BODEGA						
Periodo	2023						
Elaborado por:	ARIADNA VERA						
ACTIVIDADES DE CONTROL							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1. Integración con las decisiones sobre riesgos							
1.1	¿Se toman decisiones operativas en bodega considerando previamente los riesgos identificados en el manejo de inventarios?	X			0	La falta de toma de decisiones operativas adecuadas en bodega ha provocado desorganización en el inventario, exceso de stock y frecuentes errores en los registros, afectando gravemente la operación diaria	
1.2	¿Las decisiones relacionadas con la organización de la bodega incluyen el análisis de riesgos logísticos y físicos?		x		0	La falta de decisiones ha provocado desorden, daños en productos y un mayor riesgo de pérdida, lo que puede repercutir en el aumento de los costos y una gestión ineficiente en la cual afecta la rentabilidad del negocio	
2.- Principales actividades de control							
2.1	¿Existe un control físico de la mercadería en las etapas de recepción, el registro y despacho de productos?	X			0	Se evidenció que no se realiza un control físico de manera ordenada ni documentada, lo que impide garantizar que los productos recibidos correspondan con lo solicitado o que se encuentran en condiciones adecuadas	
2.2	¿El acceso a zonas sensibles de bodega está restringido a personal autorizado?	x			1		
2.3	¿Existen controles específicos para productos de alto valor o alta rotación?		X		0	Actualmente no existen medidas específicas que permitan identificar y resguardar adecuadamente los productos más costosos o de alta demanda, lo que incrementa el riesgo de pérdidas, errores en los registros y dificultades en la reposición oportuna de inventario.	
Total					1		

Tabla 9 Nivel de confianza y riesgo - Actividades de control

Nivel de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	1
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza: (CT/PT) *100%	20%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	80%

Figura 6 Actividades de control



El análisis de los resultados obtenidos en la tabla 9, correspondiente al componente Actividades de Control, muestra un nivel de confianza del 20% y un nivel de riesgo del 80%. Esta evaluación refleja una deficiente toma de decisiones operativas en el área de bodega, lo cual ha generado desorganización en el manejo de inventario, exceso de stock, errores frecuentes en los registros y deterioro productos. Se identificó que no se ejecuta un control físico de manera sistemática ni se lleva una documentación adecuada de los procesos. Asimismo, no se han implementado medidas específicas para proteger los productos más costosos o de alta demanda, lo cual impacta negativamente en la operación diaria. Esta situación eleva los costos de almacenamiento, reduce la eficiencia logística y compromete la rentabilidad del negocio, además de dificultar la verificación de la mercadería recibida y aumenta el riesgo de pérdidas, errores en los registros y retrasos en la reposición oportuna de inventario.

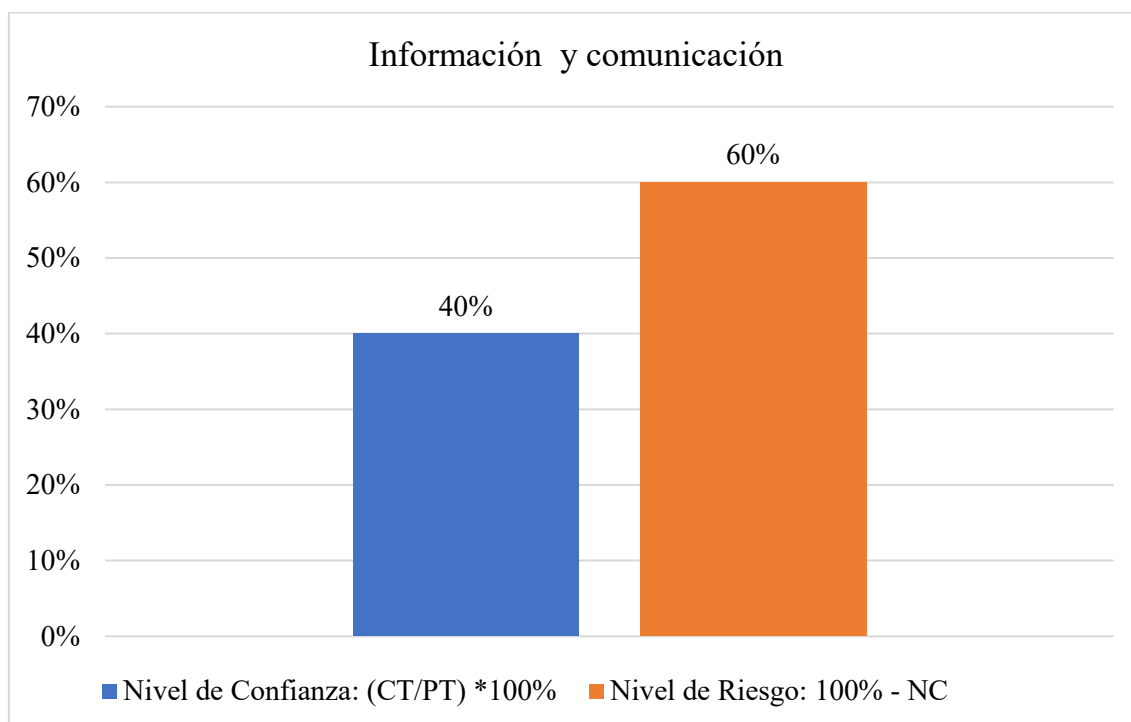
Componente 7: Información y comunicación

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO							
ENTIDAD AUDITADA	FERRETERÍAS ECONÓMICAS						
ÁREA AUDITADA	BODEGA						
PERIODO	2023						
ELABORADO POR:	ARIADNA VERA						
INFORMACION Y COMUNICACIÓN							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1.- Cultura de información en todos los niveles							
1	¿El personal conoce la importancia de registrar la información correctamente?	x			1		
2.- Sistema estratégico integrado							
2.1	¿Se utiliza un sistema digital para la gestión del inventario y movimientos en bodega?	x			1		
3.- Confiabilidad de la información							
3.1	¿La información registrada en los sistemas es precisa y puede ser verificada con documentos de respaldos?		X		0	Se han detectado inconsistencias entre el sistema y el inventario las cuales carece de confiabilidad y respaldo verificable, lo que afecta negativamente la toma de decisiones y debilita la credibilidad de los estados financieros	
4. COMUNICACIÓN							
4.1	¿El equipo de trabajo tiene la oportunidad de aportar sugerencias o reportar fallos en los controles establecidos?		X		0	No existe una comunicación efectiva para poder reportar fallas o debilidades en los controles, lo que limita la detección temprana de errores, incrementa el riesgo operativo y reduce las oportunidades de mejoras en los procesos	
4.2	¿Existen canales establecidos para comunicar pérdidas, errores o hallazgos?		X		0	No se han implementado canales formales ni mecanismos efectivos para que el personal reporte perdidas, errores u otras irregularidades, lo que limita la detección oportuna de fallas, incrementa el riesgo de acumulación de errores no corregidos y puede afectar la integridad de la información del inventario	
Total					2		

Tabla 10 Nivel de confianza y riesgo - Información y comunicación

Nivel de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	2
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza: (CT/PT) *100%	40%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	60%

Figura 7 Información y comunicación



El análisis de los resultados presentados en la tabla 10, correspondiente al componente Información y Comunicación, evidencia un nivel de confianza del 40% y un nivel de riesgo del 60%. Se han identificado inconsistencias entre el sistema y el inventario, las cuales no cuentan con respaldo verificable ni genera confianza en los registros. Además, se observa una falta de comunicación efectiva que impide al personal reportar oportunamente fallas, o errores o debilidades en los controles. La ausencia de canales formales para compartir esta información eleva el riesgo operativo y reduce la posibilidad de implementar mejoras correctivas. Esta situación compromete la integridad de los datos del inventario, afecta negativamente la toma de decisiones y debilita la credibilidad de los estados financieros de la empresa.

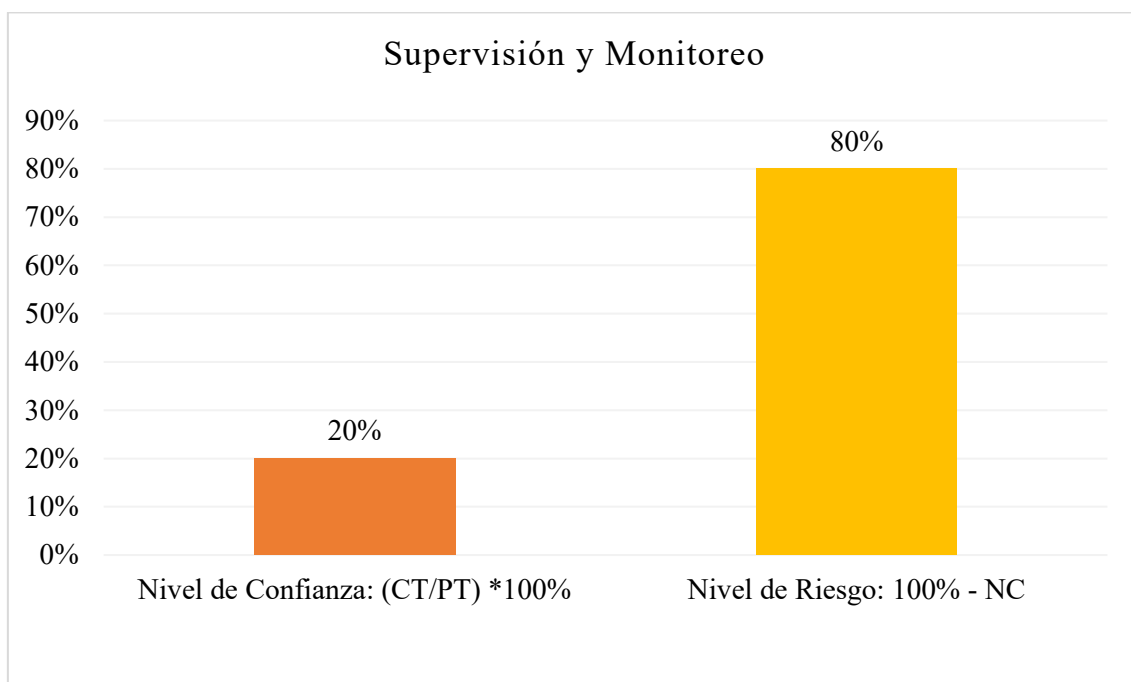
Componente 8: Supervisión y monitoreo

CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO							
ENTIDAD AUDITADA	FERRETERIAS ECONOMICAS						
ÁREA AUDITADA	BODEGA						
PERIODO	2023						
ELABORADO POR:	ARIADNA VERA						
SUPERVISION Y MONITOREO							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACIÓN		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1.- Supervisión interna y externa							
1	¿Se realiza supervisión regular de las actividades del personal de bodega?	X				0	No se lleva a cabo una supervisión constante de las actividades del personal de bodega tales como: revisión de documentos, clasificación y ubicación por tipo de productos, rotación o categoría y control de devolución de mercadería, lo que puede ocasionar desorganización operativa, errores en los registros de inventarios
2	¿Se verifica que se cumplan los procedimientos establecidos para el control de inventario?	X				0	No se realiza un seguimiento efectivo a las practicas operativas dentro del área de inventario, lo que conlleva a registros imprecisos, diferencias en las existencias físicas y dudas sobre la veracidad de la información contable
3	¿La empresa recibe auditorías externas o revisiones periódicas del área de bodega?			x		0	La ausencia de controles técnicos y verificaciones especializadas sobre la operatividad del almacén expone a la empresa a riesgos operativos y fallos en la administración de inventarios, lo que puede generar pérdidas económicas y decisiones basadas en información imprecisa
4	¿Existen responsables que supervisen las actividades diarias del área de bodega?	X				1	
2.- Monitorea							
5	¿Se realiza el monitoreo de indicadores clave como la rotación de inventario y las pérdidas?			x		0	La falta de monitoreo de indicadores clave como la rotación de inventario y las perdidas dificulta la detección temprana de problemas, genera acumulación innecesaria de stock y eleva el riesgo de pérdidas económicas y deterioro de productos, lo que afecta directamente la eficiencia operativa y la rentabilidad del negocio
Total						1	

Tabla 11 Nivel de confianza y riesgos - Supervisión y monitoreo

Nivel de Confianza y Riesgo	
Calificación Total	1
Ponderación Total	5
Nivel de Confianza: (CT/PT) *100%	20%
Nivel de Riesgo: 100% - NC	80%

Figura 8 Supervisión y monitoreo



El análisis de los resultados obtenidos en el componente Supervisión y Monitoreo, reflejados en la tabla correspondiente, muestra un nivel de confianza del 20% y un nivel de riesgo del 80%, lo que evidencia una gestión deficiente en el seguimiento y control de las operaciones del área de bodega. No se lleva a cabo una supervisión constante de actividades claves como la revisión de documentos, clasificación y ubicación por tipo de productos, la rotación o categoría de inventario ni el control de devolución de mercadería. Asimismo, no existe un monitoreo efectivo de las practicas operativas ni de indicadores claves como la rotación de inventario y las perdidas, lo que dificulta la detección temprana de problemas, provoca acumulación innecesaria de stock y eleva el riesgo de deterioro o pérdidas económicas. La ausencia de controles técnicos y verificaciones especializadas sobre la operatividad del almacén incrementa los riesgos operativos y debilita la administración del inventario. Esta situación resalta la necesidad urgente de implementar un sistema formal de evaluación y supervisión, ya que su ausencia puede ocasiono desorganización operativa, errores en los registros de inventarios, diferencias entre las existencias físicas y los datos contables, así como decisiones basadas en información imprecisa, afectando directamente la eficiencia operativa y la rentabilidad del negocio.

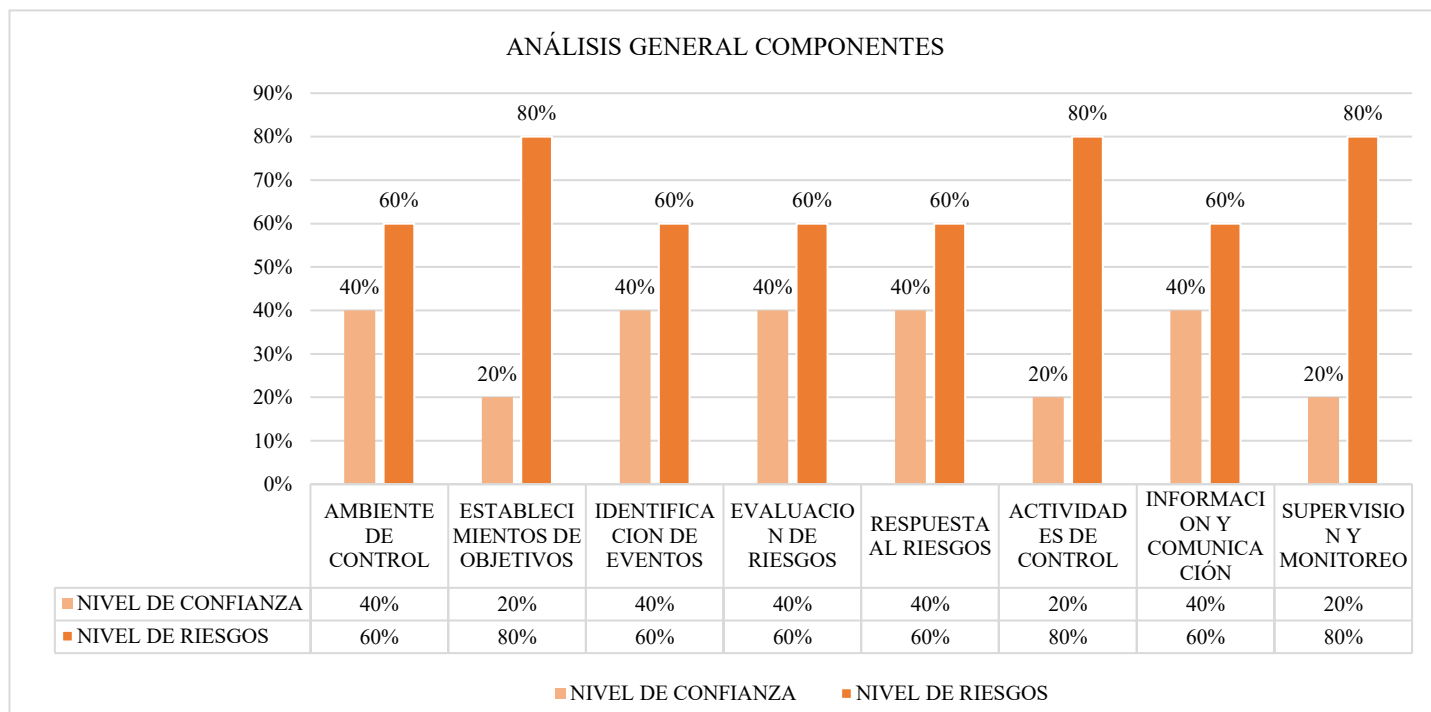
En la tabla 12 se presenta el análisis integral de los 8 componentes del modelo COSO II, a partir del cual se identificaron diversas observaciones relevantes en cada uno de los elementos evaluados:

Tabla 12 Resultados de la evaluación del control interno COSO II

COMPONENTES			Nivel de confianza		Nivel de Riesgos	
	CT	PT	%		%	
Ambiente de control	1	5	40%		60%	
Establecimientos de objetivos	1	5	20%		80%	
Identificación de eventos	2	5	40%		60%	
Evaluación de riesgos	2	5	40%		60%	
Respuesta al riesgo	2	5	40%		60%	
Actividades de control	1	5	20%		80%	
Información y comunicación	2	5	40%		60%	
Supervisión y monitoreo	1	5	20%		80%	
TOTAL	12	40	30%	Bajo	70%	Alto

Nota 6: Medición total del nivel de riesgo y confianza del COSO II. Cuadro elaborado por el control interno aplicado al área de bodega.

Figura 9: Resultados del Cuestionario COSO II



En el análisis general, la evaluación del marco integrado COSO II, mediante el cuestionario de control interno, refleja un nivel de riesgo alto del 70% y el nivel de confianza es bajo del 30%, el cual se encuentra dentro del rango, lo que evidencia debilidades relevantes como no hay segregación de funciones, problemas en organización interna, deficiencias en manejo de inventarios, falta de lineamientos estratégicos definidos, errores logísticas y contables, negociaciones con proveedores ausentes, inventarios físicos no confiables, registros desordenados, exceso innecesario de stock, pérdidas y deterioro de producto. Y a su vez contamos que tienen disminución en la gestión de recursos materiales, estos resultados ponen en manifiesto la necesidad de fortalecer los mecanismos de control, especialmente en las áreas críticas para así poder reducir el riesgo y garantizar una gestión más segura y eficiente

Determinación del grado de confianza:

Nivel de confianza: $\frac{\text{Calificación total}}{\text{Ponderación total}} * 100$

Nivel de confianza: $\frac{12}{40} * 100$

Nivel de confianza: 30%

Riesgo Inherente

Riesgo inherente: 100%- tamaño de la muestra

Riesgo inherente: 70%

Riesgo de control

Riesgo de control: 100%-Riesgo Inherente

Riesgo de control: $100-70\%= 30\%$

Riesgo de detección

$RI * RC * RD = RA$

$0,70 * 0,30 * RD = 0,05$

$RD = 0,05 / 0,70 * 0,30$

$RD = 0,05 / 0,21$

$RD = 0,23$

Riesgo de Auditoria

$$RA = RI * RC * RD$$

$$RA = 0,70 * 0,30 * 0,23$$

$$RA = 0,05$$

Discusión

Dentro del componente de ambiente del control, se observaron ciertas debilidades tales como el desconocimiento por parte del personal de los procesos clave para el área de bodega, como la dirección del equipo, el control de inventarios, la planificación en la recepción de mercadería y a la elaboración de informes. Además, no se comunican de forma clara las políticas relacionadas con el manejo del inventario, lo que puede derivar en errores en los registros, incumplimiento de procedimiento y debilitamiento del control interno. Además, se evidenció que no existe la segregación de funciones entre los colaboradores, ya que ellos no tienen claramente definidas sus responsabilidades, lo que puede causar o provocar una duplicidad de tareas o fallos en el control.

En el componente de establecimiento de objetivos se detectaron varias observaciones relevantes. En el área de bodega no se han definidos los lineamientos fundamentales como la misión, visión, lo cual limita una gestión eficiente en las operaciones. Asimismo, el personal desconoce los objetivos estratégicos relacionados con la gestión de inventario, la eficiencia en la logística, la capacidad de almacenamiento y la satisfacción del cliente interno y externo. La ausencia de estos lineamientos estratégicos compromete directamente la eficacia operativa del equipo de trabajo, ya que impide orientar los esfuerzos hacia las metas claras que permitan optimizar el control de stock, el uso del espacio y la calidad del servicio.

En el tercer componente de identificación de eventos, obtuvimos varios eventos que pueden causar interrupciones en las operaciones tales como las fallas tecnológicas, problemas de logísticas, robo o pérdidas de mercancías. Además, no existen solicitudes ni negociaciones con los proveedores sobre algunos aspectos claves como los precios, el tiempo de entrega y las condiciones de pago porque esto limita lo que es el riesgo de obsolescencia o vencimiento de productos y por último tenemos que se han encontrado

inconsistencias en el área de bodega y los registros contables, tales como los productos que no son contabilizados en los libros diarios, las pérdidas que no son registradas y errores en la clasificación de productos.

En el cuarto componente, correspondiente a la evaluación de riesgos, se encontró que el área de bodega no realiza lo que es el inventario físico de una forma periódica y confiable, lo que incrementa el riesgo de pérdidas y genera errores contables. Esto provoca desajustes en el abastecimiento y dificulta la toma de decisiones acertadas, ocasionando una acumulación innecesaria de inventario. Esta situación genera costos adicionales por almacenamiento y así aumenta el riesgo de obsolescencia. Asimismo, se evidenció una falta de coordinación entre el área de bodega y el departamento de contabilidad, lo que da lugar a diferencia entre el inventario físico y contables, registros duplicados que distorsionan las cantidades y los retrasos en la información que afectan negativamente el proceso de cierre contable.

En el quinto componente, correspondiente a la respuesta de riesgo, se identificó que la bodega comercial presenta deficiencias en los controles de inventarios, tales como la de registros oportunos, ausencia de conciliaciones físicas y ausencia de procedimientos automatizados. Además, no se realizó un análisis adecuado de la rotación de inventarios. Como consecuencia, puede presentarse pérdidas de inventarios y una toma de decisiones poco confiables por parte de administración.

Dentro del sexto componente, correspondiente a las actividades de controles, se detectó una necesidad urgente de mejorar la toma de decisiones operativas adecuadas en la bodega. La desorganización del inventario, el exceso de stock y los errores frecuentes en el registro son consecuencia directa de esta deficiencia. Es fundamental implementar un control físico ordenado y documentado para garantizar la correcta recepción de los productos y verificar sus estados.

En el séptimo componente, correspondiente a la información y comunicación, presenta deficiencias significativas. Se requiere implementación de canales formales y mecanismos efectivos para facilitar el reporte de pérdidas, errores e irregularidades por parte del personal. Asimismo, es fundamental establecer un sistema de comunicación que

asegure un respaldo verificable entre el sistema y el inventario físico, así garantizando la confiabilidad de la información.

En el octavo componente, relacionado con la supervisión y monitoreo, se identificó un problema significativo: no se lleva a cabo seguimiento efectivo a las prácticas operativas dentro del área de bodega. La ausencia de controles técnicos y verificaciones especializadas sobre las operativas dentro del área de inventario ni se lleva a cabo las actividades del personal de bodega tales como la revisión de documentos, clasificación y ubicación por tipos de productos, lo que puede ocasionar desorganización operativa, errores en los registros de inventario.

El gerente general reconoce que en el departamento de bodega enfrenta serias deficiencias en comunicación, falta de supervisión directa y de información oportuna, lo que ha generado errores en la gestión de inventarios y en la toma de decisiones relacionados con compras, reposiciones y devoluciones. Además, no existe responsabilidades claramente asignadas ni una adecuada segregación de funciones, lo que conlleva a confusión y duplicidad de tareas. Así afectan ciertos esfuerzos para mantener controles, la falta de planificación y el manejo informal de la seguridad y documentación exponen a la empresa a riesgos innecesarios como robos o deterioros.

En el contador nos reveló que existen deficiencias en el control interno contable del inventario, la empresa no realiza lo que son las conciliaciones ni los registros contables, ni la forma periódica de los saldos reflejados en los estados financieros, lo que ha generado discrepancias, pérdidas no detectadas a tiempo y una baja confiabilidad en la información financiera.

Y, por último, tenemos el análisis de la entrevista al jefe de bodega. que nos comenta que existe una gestión deficiente en el almacenamiento y control de inventarios. Destacando la falta de organización clara en la ubicación de productos, no existen procedimientos estandarizados para la recepción, además no se aplican mecanismos como PEPS (FIFO) para la rotación de inventarios, lo que ha derivado en productos vencidos o deteriorados. Finalmente, el jefe de bodega reconoce que no se han implementado acciones concretas para poder detectar irregularidades.

Conclusiones

Mediante el diagnóstico realizado en el área de bodega en Ferreterías Económicas, se identificaron deficiencias significativas en los procesos operativos, como inventarios actualizados, falta de clasificación de productos, errores en la recepción y despacho de mercadería, y ausencia de conciliación entre los registros físicos y contables, lo que afecta la eficiencia y trazabilidad. Además, se evidenció una débil coordinación entre los responsables del área y la falta de lineamientos técnicos que respalden las acciones del personal.

La aplicación de entrevistas como técnica de recolección de datos permitió identificar de manera precisa las condiciones actuales del área de bodega en la empresa Ferreterías Económicas. Los hallazgos revelaron aspectos clave relacionados con la organización del espacio, el control de inventarios, la coordinación con el departamento de compras y la distribución de productos. A través del análisis de las percepciones y experiencias del personal involucrado, se evidenció que una mejora en los procesos logísticos internos y en la comunicación interdepartamental impactaría positivamente en la eficiencia operativa general. En este sentido, el área de bodega juega un papel estratégico dentro de la cadena de valor, por lo que su fortalecimiento representa una oportunidad significativa para optimizar tiempos, reducir errores y contribuir al logro de los objetivos institucionales.

El diagnóstico aplicado al área de bodega en Ferreterías Económicas, bajo el marco referencial del COSO II, permitió identificar debilidades estructurales que afectan la operatividad de la empresa. Con un nivel de riesgo del 70 % y un nivel de confianza del 30 %, los resultados revelan que los procesos internos carecen de controles efectivos, mostrando fallas como la inexistencia de una adecuada segregación de funciones, deficiencias logísticas, registros desorganizados, inventarios físicos poco confiables y una evidente desarticulación en la gestión de recursos materiales. Asimismo, se constató una falta de lineamientos estratégicos y de procesos claros para el manejo de proveedores, lo cual repercute en pérdidas, exceso de stock innecesario y disminución en la eficiencia del servicio

Finalmente, se evidenció que los procedimientos actuales del área de bodega no garantizan una adecuada eficiencia, eficacia y efectividad en las operaciones. Es indispensable rediseñar los procesos internos, implementar políticas claras y fomentar una cultura de control que permita alcanzar los objetivos operativos de forma óptima.

Recomendaciones

Se recomienda implementar procedimientos estandarizados para la recepción, clasificación, almacenamiento y despacho de mercadería, con el fin de corregir los errores detectados en estas etapas y garantizar la eficiencia operativa, reduciendo pérdidas y mejorando la trazabilidad de los productos.

Es necesario fortalecer la coordinación entre el área de bodega y el departamento de compras, ya que se evidenció una desarticulación en la gestión de recursos materiales. Establecer canales de comunicación claros y periódicos contribuirá a una mejor planificación y disponibilidad oportuna de productos.

Se sugiere capacitar al personal del área de bodega en el uso de herramientas de control logístico y técnicas de inventario, considerando que actualmente no cuentan con lineamientos técnicos que respalden sus acciones, lo cual afecta directamente la eficacia y eficiencia del área.

Se recomienda establecer un sistema de control interno basado en el marco COSO II, que permita monitorear y auditar regularmente los procesos, identificar fallas a tiempo y garantizar una adecuada segregación de funciones, fortaleciendo así la transparencia y sostenibilidad operativa.

Referencias

- Álava-Rosado, M. X., Molina-Loor, E. P., & Recalde-Aguilar, L. M. (2023). *Manejo adecuado del Informe COSO para el control interno de una organización*. Digital Publisher.
https://doi.org/https://www.593dp.com/index.php/593_Digital_Publisher/article/view/1680/1443
- Alva, J. M., & Escobedo, N. S. (2022). *El control interno en el área de almacén de la empresa Inversiones J & J Quial SAC, Trujillo, 2021*. Repositorio de la Universidad Privada del Norte.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31810/Alva%20Velasquez%20Jenyffer%20Marivy%20-%20Escobedo%20Rivera%20%e2%80%8bNataly%20Stefany.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Buriticá, Y. Y., & Montaña, J. S. (2020). *Elaboración de un manual de procedimientos de control interno para el área de inventarios de la empresa Importpáneles S.A.S*. Santiago de Cali: Bbiblioteca digital.
<https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/7fa600d4-b198-4616-9518-27fdd6f609f6/content>
- Clemente, E. E. (2022). *Control de inventario en la bodega de la empresa American Beverage Company Beveragecom S.A. del cantón la Libertad*. La Libertad: Repositorio. <https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/12955/1/UPSE-TCA-2025-0054.pdf>
- Contraloría General del Estado. (2014). *Norma de Control Interno 101-01 Control Interno*. <https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=1487&tipo=mul>.
- Cruz, A. M., Padro, S. R., & Meseguer, G. (2021). *Gestion logistica y comercial*. Macmilan Iberia,S.A. <https://doi.org/https://0410n0rnz-y-https-elibro-net.dossierp.museknowledge.com/es/ereader/upse/42961>
- Curbelo, G. M., Berberena, Y. P., & González, D. L. (2017). Mejora en las condiciones de almacenamiento del almacén de insumos de la empresa transcupet, ueb centro. *Revista Universidad y sociedad*, 9(2), 76-82.
<https://doi.org/http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n2/rus09217.pdf>
- Duque, J. E. (2024). *Control interno de inventarios y almacenamiento de la empresa Almacenes España Cía. Ltda., cantón La Libertad, provincia de Santa Elena, año 2022*. Universidad Estatal Península De Santa Elena.

- Gil, A. V. (2009). *Inventarios*. El Cid Editor. <https://doi.org/https://0410n0rnz-y-https-elibro-net.dossierp.museknowledge.com/es/lc/upse/titulos/28606>
- Huiman, R. (2022). El sistema de control interno y la gestión pública: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 6(2), 2316. <https://doi.org/https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2030/2921>
- IFAC. (06 de abril de 2016). <https://www.ifac.org/knowledge-gateway/audit-assurance/publications/resumen-de-posicion-de-politica-de-la-ifac-no-7-gobierno-de-la-entidad-eficaz-gestion-de-riesgos-y>
- IIA. (08 de Abril de 2024). *Nuevos enfoques para el diseño de control*. <https://internalauditor.theiia.org/en/articles/2024/april/new-approaches-to-control-design/>
- Ladino, E. (2009). *Control interno: informe Coso*. El Cid Editor | apuntes. <https://doi.org/https://0410n0rnz-y-https-elibro-net.dossierp.museknowledge.com/es/lc/upse/titulos/28651>
- Lobato, F. (2013). *Gestión logística y comercial*. Macmillan Iberia, S.A. <https://doi.org/https://0410n0rnz-y-https-elibro-net.dossierp.museknowledge.com/es/ereader/upse/42961>
- Luna, G. A., Alcívar, F. M., Salazar, J., & Garófalo, C. A. (2019). *Los sistemas de control interno y su incidencia en la eficiencia y eficacia empresarial*. Edicumbre Editorial Corporativa. <https://estudioidea.org/wp-content/uploads/2020/06/LIBRO-CONTROL-INTERNO-con-portada-3.pdf>
- Mantilla, S. A. (2005). *Control interno: Informe Coso (4a.ed.)*. Ecoe Ediciones. <https://doi.org/https://0410n0qlz-y-https-elibro-net.dossierp.museknowledge.com/es/ereader/upse/228508>
- Nashib, A. C., Guzmán, F. D., & Hurtado, E. (2019). *El control interno y la importancia de su aplicación en las compañías*. Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana.
- NIC. (2023). *Normas de control interno*. Controloria General del Estado. <https://doi.org/https://www.contraloria.gob.ec/WFDescarga.aspx?id=1487&tipo=mul>
- Normas Internacional de Contabilidad. (2019). *NIC 2 Inventarios*. https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/nic/2_NIC.pdf

- Ronquillo, C. E. (2023). *Control interno de inventarios en la empresa Famovisal S.A., cantón Salinas, provincia de Santa Elena año 2022*. Universidad Estatal Península De Santa Elena.
- Serrato, C. (16 de Noviembre de 2021). *inmediatum.com*. <https://inmediatum.com/blog/estrategia/cuales-son-los-modelos-de-control-de-inventario/>
- Sucno, T. S., & Colquehuanca, R. K. (2022). “*Control de inventarios y gestión de almacenes en la empresa corporación DAYLUM S.A.C. Cusco periodo 2019*”. Universidad Andina del Cusco.
- Yagual, F. X. (2022). *Diseño de un manual de procedimientos para el área de bodega de la ferretería “chumo”, general Villamil Playas, año 2022*. Universidad Estatal Península de Santa Elena.
- Yañez, J. C. (2004). *Evaluación del control interno en el proceso de auditoría*. XIII EDICION. <https://doi.org/https://www.icac.gob.es/sites/default/files/2020-11/EVALUACION%20DEL%20CONTROL%20INTERNO%20EN%20EL%20PROCESO%20DE%20AUDITORIA.%20CONTRASTES%20EMPIRICOS.pdf>
- Zapata, P. (2021). *Contabilidad General con base en las normas internacionales de información financiera*. Alpha Editorial. https://doi.org/http://academia.edu/49055105/Contabilidad_general_NIIF_Pedro_Zapata_Sanchez

Apéndice A Matriz de consistencia

Título	Problema	Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Metodología
CONTROL INTERNO EN EL AREA DE BODEGA EN "FERRETERIAS ECONOMICAS", EN EL CANTON LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2023"	Formulación del problema	Objetivo general	Control interno	Control interno	Importancia Objetivos Métodos de evaluación del control interno	<ul style="list-style-type: none"> • ENFOQUE: <ul style="list-style-type: none"> o Cuantitativo, Cualitativo • ALCANCE: <ul style="list-style-type: none"> o Descriptivo • METODOS: <ul style="list-style-type: none"> o Bibliográfico, Deductivo, • POBLACIÓN: <ul style="list-style-type: none"> o El gerente, los trabajadores • INSTRUMENTOS: <ul style="list-style-type: none"> o Cuestionarios, entrevistas
	¿De qué manera se aplica el control interno en el área de bodega en ferreterías económicas del cantón la Libertad, provincia de Santa Elena 2023?	Evaluar el control interno mediante el marco integrado del COSO II, en la gestión de riesgos del área de bodega en Ferreterías Económicas, en el cantón la Libertad, en la provincia de Santa Elena, año 2023			Inventarios	
	Sistematización del problema	Objetivos específicos				
	¿Cuál es la situación actual del control interno en ferreterías económicas, cantón la Libertad, provincia de Santa Elena?	<ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar la situación actual en el área de bodega en los procesos operativos de la empresa Ferreterías 				

<p>¿Cómo se aplicará las técnicas de recolección de datos en la eficiencia operativa de la empresa?</p> <p>¿Cuáles son los procedimientos para el correcto control del proceso del área de bodega de la empresa Ferreterías Económicas?</p>	<p>Económicas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar las condiciones del área de bodega a través de técnicas de recolección de datos en la eficiencia operativas de la empresa Ferreterías Económicas • Describir los procedimientos en el área de bodega para su correcta eficiencia, eficacia y efectividad
---	---

<p>Procedimiento para el registro y salida de inventario</p>	<p>Adquisición de mercadería Recepción de mercadería Almacenamiento de mercadería Salida de mercadería</p>
<p>Componentes del control interno</p>	<p>Ambiente de Control Establecimiento de Objetivos Identificación de Eventos Evaluación de Riesgos Respuesta al Riesgo Actividades de Control Información y Comunicación Monitoreo</p>
<p>Marco normativo legal</p>	<p>ley de régimen tributario interno. Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario. Nic 2</p>

Apéndice C Carta Aval

Fecha: 22 de marzo de 2025

Señor
Mgtr. Javier Raza Caicedo
DOCENTE DE LA CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA

Es grato dirigimos a Uds. con la finalidad de comunicarles que la señorita Vera Alarcon Ariana Nicole, con cédula de identidad No 0957328180, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Estatal Península De Santa Elena, ha sido aceptada para recabar información para la elaboración de su tesis, de acuerdo con los recursos y el asesoramiento requerido para el cumplimiento de las actividades que le sean asignadas, dentro de la franquicia "Ferreterías Económicas" la cual se encuentra ubicada en la Av. 16 y calle 27 del Cantón La Libertad, Provincia de Santa Elena.

Esperando que nuestro aporte en la formación del recurso humano sea de gran utilidad para su Institución y para nuestro país, me suscribo de Uds.

Atentamente,



SRA. ALCIVAR HIDROVO YOHANA BEATRIZ
Franquiada de "Ferreterías Económicas"

Apéndice D. Guía de entrevista

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.

Tema del trabajo de integración curricular: Control interno en el área de bodega en ferreterías económicas, cantón la Libertad, provincia de Santa Elena, año 2023

Cargo

del entrevistado: Gerente general

Objetivo: Evaluar el control interno mediante la aplicación del COSO II, en la eficiencia y eficacia de las operaciones del área de bodega en Ferreterías Económicas, en el cantón la Libertad, en la provincia de Santa Elena, año 2023.

Entrevista N 1.

1. ¿Qué tan involucrado está usted en la supervisión directa del personal del departamento bodega?
2. ¿Qué criterios considera al momento de tomar decisiones relacionadas con compras, reposición o devoluciones de productos?
3. ¿Qué tipo de medidas correctiva o sanciones se aplica cuando se detecta deficiencias en el área de bodega?
4. ¿Los colaborados del departamento de bodega tienen responsabilidades claramente asignadas y segregación de funciones?
5. ¿Existe un desempeño adecuado en el departamento de bodega que influya en la e0_285
6. 2+1 eficiencia y la efectividad de sus operaciones?
7. ¿Se cuenta con procedimientos actualizados que garanticen una toma decisiones de correcta y efectiva?
8. ¿El departamento de bodega presenta informes periódicos para controlar sus inventarios
9. ¿Se cumplen adecuadamente las obligaciones con los proveedores para garantizar la disponibilidad de stock?
10. ¿De qué forma el área de bodega desarrolla sus procedimientos, su políticas y controles para asegurar un correcto desempeño en sus actividades operativas?
11. ¿Como establece el departamento de bodega los mecanismos de protección para resguardar la mercadería y la documentación frente a riesgos como robos o deterioros?

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.

Tema del trabajo de integración curricular: control interno en el área de bodega en Ferreterías Económicas, cantón la Libertad, provincia de Santa Elena, año 2023

Cargo del entrevistado: Contador

Objetivo: Evaluar el control interno mediante la aplicación del COSO II, en la eficiencia y eficacia de las operaciones del área de bodega en Ferreterías Económicas, en el cantón la Libertad, en la provincia de Santa Elena, año 2023.

Entrevista N 2. al Contador

11. ¿Cómo se asegura usted de que los registros reflejan fielmente la situación física del inventario?
12. ¿Con que frecuencia se realiza la conciliación entre el inventario físico y el registro contable?
13. ¿Cuáles son las tres principales fallas que ha identificado en la gestión del inventario?
14. ¿Qué recomendaciones haría para garantizar un control contable transparente y eficiente del inventario?
15. ¿Con que frecuencia se revisa los saldos del inventario del estado financiero?
16. ¿Qué acciones contables se llevan a cabo cuando se detectan diferencias entre el inventario físicos tales como sobrantes o faltantes
17. ¿Existe un control interno específico para verificar que los movimientos de inventarios estén correctamente reflejados en el sistema contables?
18. ¿Qué tipos de documentos respaldas las operaciones de adquisición y salida de mercadería, ya sean por ventas, compras o transferencias?
19. ¿Qué métodos de valoración contable emplea para registrar el costo de inventarios en el Kardex?
20. ¿Se aplica la segregación de funciones para llevar a cabo los registros contables dentro del departamento de bodega?

UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA.

Tema del trabajo de integración curricular: Control Interno en el área de bodega en Ferreterías Económicas, cantón la Libertad, provincia de Santa Elena, año 2023

Cargo del entrevistado: jefe de bodega


Objetivo: Evaluar el control interno mediante la aplicación del COSO II, en la eficiencia y eficacia de las operaciones del área de bodega en Ferreterías Económicas, en el cantón la Libertad, en la provincia de Santa Elena, año 2023.

Entrevista N. 3 al del jefe de Bodega


11. ¿Cómo se organiza el almacenamiento de la mercadería para facilitar su control y rotación?
12. ¿Cuál ha sido el mayor problema que ha tenido en el manejo de bodega y cómo lo solucionó?
13. ¿Qué cambiaría usted para que el sistema de control sea más justo y transparente para todos?
14. ¿Qué mecanismos de rotación de inventario se emplean para garantizar que los productos con antigüedad sean despachados o utilizados primero (por ejemplo, método PEPS)?
15. Podrían explicar el procedimiento detallado que se sigue para la recepción, inspección y validación de los productos al momento de ingresar el almacén
16. ¿Con qué frecuencia y bajo que lineamientos y validación de los productos al momento de ingresar al almacén
17. ¿Qué protocolo se sigue al momento de gestionar devoluciones de productos por parte de los clientes o por defectos detectados
18. Como están definidas y comunicadas las normas internas relacionadas con la protección y seguridad del inventario almacenado
19. ¿Cuáles son los procesos establecidos para manejar las devoluciones de productos realizadas por los clientes

20. ¿Qué acciones se pueden implementar para identificar las irregularidades o problemas en la gestión de inventarios?

Apéndice E Ficha marco integrado COSO II

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad	Ferreterías económicas						
Área auditada	Bodega						
Periodo	2023						
Responsable	Jefe de bodega						
Elaborado por:	Ariadna Vera						
AMBIENTE DE CONTROL							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI=1	NO=0	
1. INTEGRIDAD Y VALORES ETICOS							
1.1	¿Se han implementado políticas claras sobre integridad y transparencia en el manejo de los inventarios?						
2. COMPETENCIA PROFESIONAL							
2.1	¿El personal de bodega está capacitado en los procedimientos para la recepción, almacenamiento y despacho de mercadería?						
3. MISION, OBJETIVOS POLÍTICAS							
3.1	¿En qué medida el encargado de bodega comprende y aplica los procesos operativos necesarios para contribuir al logro de los objetivos estratégicos de la ferretería						
3.2	¿ Se comunica claramente las políticas relacionadas al control y manejo de inventarios						
4. ASIGNACION DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD							
4.1	¿La estructura organizativa de la bodega está claramente definida y permite una adecuada segregación de funciones?						
TOTAL							

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO

Entidad Auditada	Ferreterías económicas	
Área auditada	Bodega	
Periodo	2023	
Responsable	Jefe de bodega	
Elaborado por:	Ariadna Vera	

ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVO

NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	

1. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1.1	¿La ferretería ha establecido una misión, visión y objetivos que orienten las actividades del área de bodega e inventario?						
1.2	¿Cómo integra el personal de bodega sus responsabilidades con los objetivos estratégicos planteados por la ferretería?						

2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS


2.1	¿Se revisan periódicamente los objetivos de bodega para ajustarlos a nuevas necesidades o riesgos?						
2.2	¿Las metas del área incluyen reducción de errores en los registros de entrada y salida de productos?						

3. RIESGO ACEPTADO Y NIVEL DE CONFIANZA

3.1	¿Se identifican riesgos potenciales que puedan impedir el cumplimiento de los objetivos del área de bodega?						
-----	---	--	--	--	--	--	--

Total							
--------------	--	--	--	--	--	--	--

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO

Entidad Auditada	Ferreterías económicas	
Área auditada	BODEGA	
Periodo	2023	
Elaborado por:	ARIADNA VERA	

IDENTIFICACION DE EVENTOS

NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1. Identificación de eventos							
1.1	¿Qué eventos pueden causar interrupciones en las operaciones del área de bodega, especialmente en relación con errores en el registro de entradas y salidas de mercancías?						
1.2	Se reportan eventos de mercaderías en deterioro y en estado de caducidad en tiempo oportuno?						
1.3	¿Con qué frecuencia se realizan conteos físicos para identificar posibles pérdidas o robos de inventario?						
1.4	¿Se actúa ante caídas bruscas en la demanda para evitar exceso de inventario o vencimiento?						
1.5	¿Se han presentado diferencias entre lo ingresado en bodega y lo registrado contablemente?						
Total							

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO

Entidad Auditada	Ferreterías económicas
Área auditada	BODEGA
Periodo	2023
Elaborado por:	ARIADNA VERA

EVALUACION DE RIESGO

NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	

1. Evaluacion de Riesgos

1.1	¿Se han presentado errores en los registros de inventario que hayan generado retrasos en procesos, pérdida de mercancía o errores contables?					
1.2	¿Existe riesgo de que productos deteriorados o caducados no sean detectados a tiempo, afectando la salud, calidad o resultados financieros?					
1.3	¿Existe riesgo de pérdidas o robos debido a la falta de inventarios físicos periódicos y confiables?					
1.4	¿Existe riesgo de acumulación de stock innecesario por falta de análisis oportuna de caídas en la demanda?					
1.5	¿La falta de coordinación entre bodega y contabilidad ha ocasionado errores en el registro de inventario o afectado los cierres contables?					

Total

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO

Entidad Auditada	Ferreterias economicas
Área auditada	BODEGA
Periodo	2023
Elaborado por:	ARIADNA VERA

Respuesta al riesgo

NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	

1.- RESPUESTA DE RIESGOS

1.1	¿Qué controles o verificaciones podríamos implementar para asegurar exactitud en el registro de inventario?					
1.2	¿Se pueden reforzar los controles de fecha de vencimiento con alertas o revisiones programadas?					
1.3	¿Podemos programar conteos físicos regulares por categoría de producto o zona para mejorar el control del inventario?					
1.4	¿Se analizan regularmente los niveles de rotación para ajustar las compras y evitar obsolescencia?					
1.5	¿Qué procedimientos se pueden establecer o reforzar para asegurar una comunicación fluida y una conciliación oportuna entre ambas áreas?					
Total						

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO						
Entidad Auditada	Ferreterías económicas					
Área auditada	BODEGA					
Periodo	2023					
Elaborado por:	ARIADNA VERA					
ACTIVIDADES DE CONTROL						
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION	OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0	
1. Integración con las decisiones sobre riesgos						
1.1	¿Se toman decisiones operativas en bodega considerando previamente los riesgos identificados en inventarios?					
1.2	¿Las decisiones relacionadas con la organización de la bodega incluyen análisis de riesgos logísticos y físicos?					
2.- Principales actividades de control						
2.1	¿Se verifica físicamente la mercadería al momento de la recepción, registro y despacho de productos?					
2.2	¿El acceso a zonas sensibles de bodega está restringido a personal autorizado?					
2.3	¿Existen controles específicos para productos de alto valor o alta rotación?					
Total						

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO							
Entidad Auditada	Ferreterías económicas						
Área auditada	BODEGA						
Periodo	2023						
Elaborado por:	ARIADNA VERA						
INFORMACION Y COMUNICACION							
NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1	NO= 0	
1.- Cultura de informacion en todo los niveles							
1	¿El personal conoce la importancia de registrar la información correctamente?						
2.- Sistema estrategico integrado							
2.1	¿Se utiliza un sistema digital para la gestión del inventario y movimientos en bodega?						
3.- Confiabilidad de la informacion							
3.1	¿La información registrada es confiable y verificable?						
4. COMUNICACIÓN							
4.1	¿Se promueve la retroalimentación del personal sobre problemas de control?						
4.2	¿Existen canales establecidos para comunicar pérdidas, errores o hallazgos?						
Total							

CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL CONTROL INTERNO

Entidad Auditada	Ferreterías económicas
Área auditada	BODEGA
Periodo	2023
Elaborado por:	ARIADNA VERA

SUPERVISION Y MONITOREO

NO	PREGUNTAS	RESPUESTAS			CALIFICACION		OBSERVACIONES
		SI	NO	N/A	SI= 1 NO= 0		

1.- Supervisión interna y externa


1	¿Se realiza supervisión regular de las actividades del personal de bodega?					
2	¿Se verifica que se cumplan los procedimientos establecidos para el control de inventario?					
3	¿La empresa recibe auditorías externas o revisiones periódicas del área de bodega?					
4	¿Existen responsables que supervisen las actividades diarias del área de bodega?					

2.- Monitorea

5	¿Se monitorean indicadores clave como rotación de inventario y pérdidas?					
---	--	--	--	--	--	--

Total

Apéndice F Evaluación previa o preliminar

	Evaluación preliminar o previa
	Empresa: Ferretería Económicas
	Área: Bodega
<p>Ferreterías Económicas cuenta con una sucursal en la cual se encuentra ubicada en la av. 16 y calle 27, que se localiza en el cantón la Libertad, provincia de Santa Elena. Actualmente desarrolla sus operaciones comerciales en la venta y distribución de materias de construcción, además cuenta con un total de 15 trabajadores y su actividad principal es la distribución de insumos de ferreterías al por mayor y al por menor.</p> <p>Dentro de sus instalaciones se encuentran varios departamentos:</p> <ul style="list-style-type: none">• Departamento de ventas.• Área de compras.• Departamento de administrativo.• Departamento de marketing <p>El presente control interno se enfoca en el área de bodega, con el objetivo de analizar los procedimientos que se han implementados para las áreas de recepción, almacenamiento, manejo y despacho de productos, así como la correcta gestión de inventarios. Este análisis incluye la verificación física de los productos recibidos contra las órdenes de compra, la identificación de quien es responsable de recibir y registrar los productos, y si estos se identifican adecuadamente al ingresar. Además, se evalúa el uso de guías de ingreso y salida. Este enfoque permite identificar la eficiencia operativa como el sistema de control en esta área estratégica.</p>	



**Manual Interno de Políticas y Procedimientos en
el departamento de bodega en la Ferretería
Económicas.**

Elaborado por:

Vera Alarcón Ariadna Nicole



Manual de Políticas y Procedimientos

Empresa: Ferretería Económicas

Área: Bodega

Objetivo

Optimizar la gestión de inventario y las operaciones de bodega de Ferretería Económicas, asegurando la disponibilidad, calidad y seguridad de los productos. Además, se busca maximizar la eficiencia en cada etapa, desde el recibo hasta el despacho, para contribuir directamente a la rentabilidad y satisfacción del cliente.

Alcance

El presente manual abarca todas las actividades y procesos relacionados con la gestión de la bodega de Ferretería Económicas. Su aplicación es obligatoria para todo el personal directa o indirectamente involucrado en las operaciones de recibo, almacenamiento, control, preparación y despacho de mercancías.

Políticas

Toda mercancía recibida debe ser verificada contra la orden de compra y la factura, revisando cantidad, calidad y estado físico de los productos antes de ser aceptada. Cualquier discrepancia o daño debe ser documentado y reportado inmediatamente al departamento de compras para su gestión.

Todos los productos deben ser almacenados en sus ubicaciones designadas, siguiendo el principio **Promedio Ponderado** para mercancías con fecha de caducidad o de alta rotación. Se debe asegurar una correcta identificación, orden y limpieza de las áreas de almacenamiento para facilitar el acceso y prevenir deterioros.

Se realizará un conteo cíclico de inventario de forma regular y un inventario físico anual para asegurar la exactitud de los registros. Cualquier ajuste de inventario debe ser autorizado por el supervisor de bodega y debidamente documentado, investigando las causas de las diferencias.

Todo despacho de mercancía debe estar respaldado por una orden de venta o remisión autorizada. Los productos deben ser verificados en cantidad y calidad antes de su empaque y carga, asegurando que la mercancía sea entregada completa y en óptimas condiciones al cliente o transportista.

Todo el personal de bodega debe cumplir estrictamente con las normas de seguridad industrial, utilizando el equipo de protección personal (EPP) adecuado en todo momento. Las

instalaciones deben mantenerse limpias, ordenadas y libres de obstáculos, y se deben seguir los protocolos para la manipulación segura de materiales y el uso de equipos.

Los productos dañados, obsoletos o devueltos deben ser segregados y etiquetados claramente, ubicándolos en un área designada hasta su baja, reparación, devolución al proveedor o descarte, según la política interna de la empresa. Se debe mantener un registro detallado de estos movimientos.

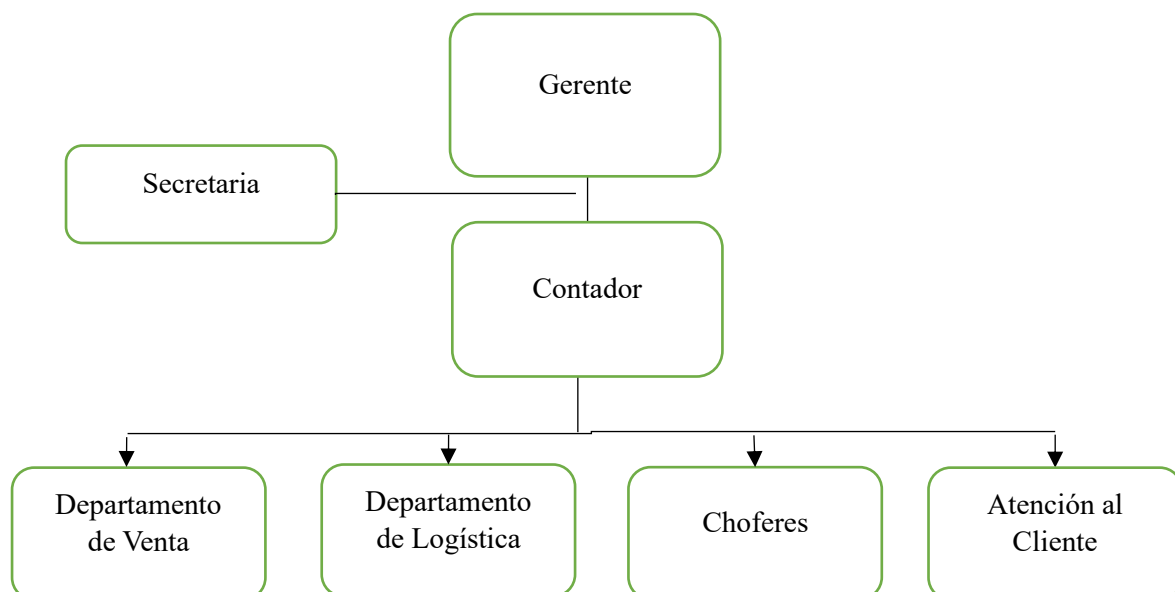


Manual de Políticas y Procedimientos

Empresa: Ferretería Económicas

Área: Bodega

Estructura Organizacional




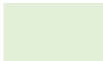
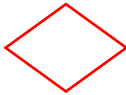




Procedimiento para el Departamento de Bodega

Flujograma

El flujograma permitirá documentar y analizar los procesos que se deben llevar a cabo dentro del departamento de Bodega mediante una representación simbólica y esquemática. Este recurso gráfico facilitará la comprensión y estandarización de las actividades involucradas en la gestión de compras, contribuyendo a la eficiencia y transparencia de los procedimientos administrativos de la institución.

Simbología (Lucidchart)

Figura	Nombre	Función
	Inicio/Fin	Indica el inicio y el fin de cada proceso
	Procesos	Actividades que se desarrollan
	Decisión	En base a la interpretación de la necesidad se utiliza "si" o "no"
	Línea de Flujo	Une las actividades que se efectúan
	Documentos	Informes o actas de entrega de manera escrita



Empresa: Ferretería Económicas

Área: Bodega

Almacenamiento de producto en bodega

Objetivo general:

Supervisar y registrar adecuadamente los ingresos de productos al momento de su recepción en bodega hasta el despacho en el punto de venta.

Objetivos específicos:

Implementar formatos o sistemas que permitan llevar un control detallado del movimiento de mercancías.

Procedimientos:

- Recibir la mercadería solicitada cuidadosamente la cantidad, descripción y precios indicados en las facturas o guías de remisión, asegurando que coincidan con lo solicitado en la orden de compra.
- Inspeccionar la calidad de los productos entregados por el proveedor, verificando que no se presenten daños, vencimientos o defectos que afectan su función o comercialización.
- Reportar de manera inmediata cualquier daño o irregularidad detectada durante la revisión de la mercadería, con el fin que se gestione las devoluciones pertinentes.
- Realizar los conteos físicos de los productos ingresados para confirmar que la cantidad recibidas concuerda con lo indicado en los documentos
- Ingresar toda la información correspondiente a la mercadería recibida en el sistema de control de inventarios, así detallando la fecha de ingresos, cantidades, y ubicación de almacenamiento.
- Ubicar los productos en sus perchas asignadas de forma ordenada considerando criterios como rotación, categorías, volumen y frecuencia de salida, a fin de optimizar el espacio y facilitar su localización
- Colocar las etiquetas o códigos a cada producto, según el sistema de inventario utilizado, para asegurar su trazabilidad y control interno durante los movimientos posteriores.
- Realizar revisiones periódicas del inventario físico versus los registros contables, con el fin de corregir posibles diferencias o pérdidas no justificadas.


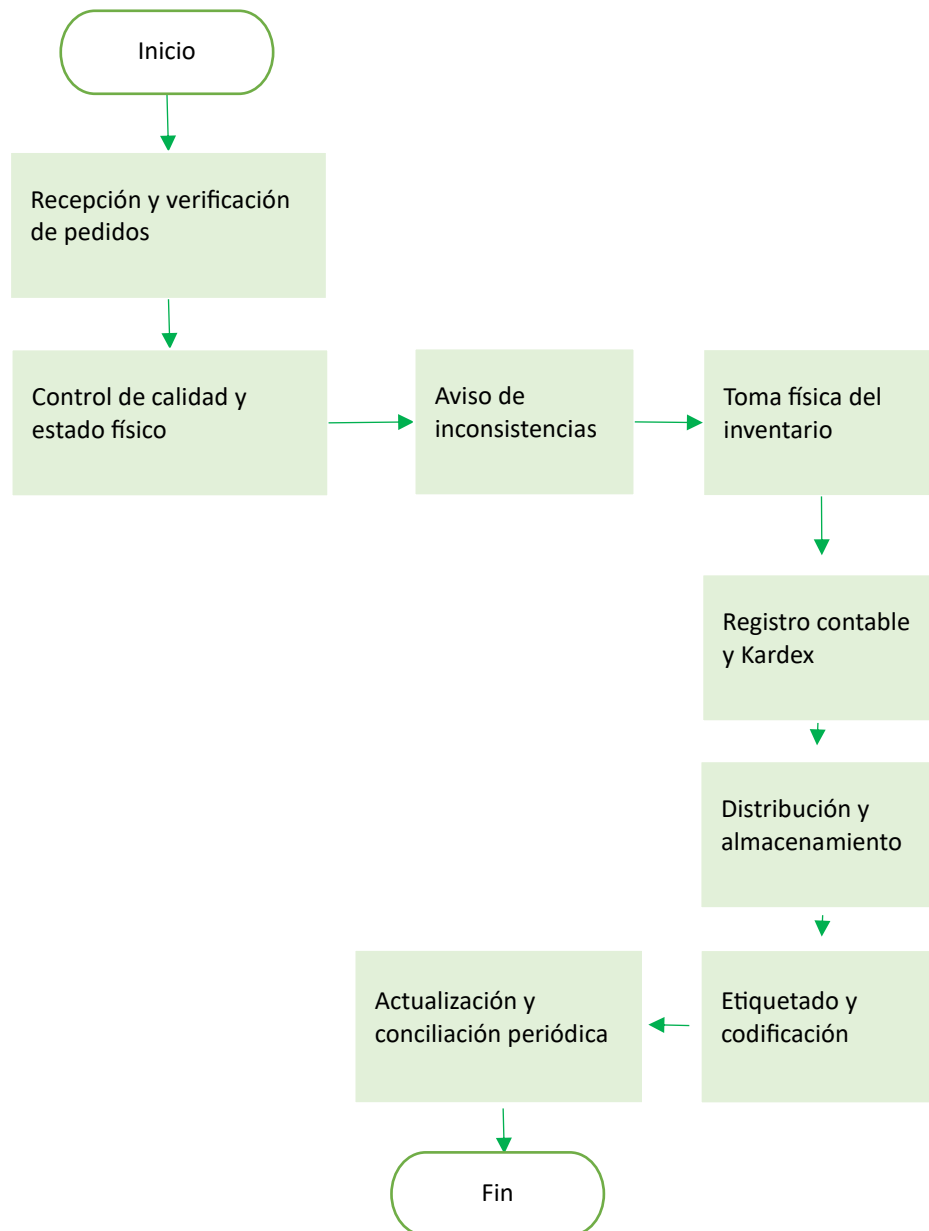
	Empresa: Ferretería Económicas
	Área: Bodega

Diagrama de Flujo para el proceso almacenamiento de producto en bodega





Empresa: Ferretería Económicas

Área: Bodega

Procedimientos de recepción de mercadería

Objetivo general:

Garantizar la correcta recepción, verificación y registro de la mercadería en la bodega, asegurando la integridad, calidad y exactitud del inventario para poder optimizar la gestión logística y comercial.

Objetivos específicos:

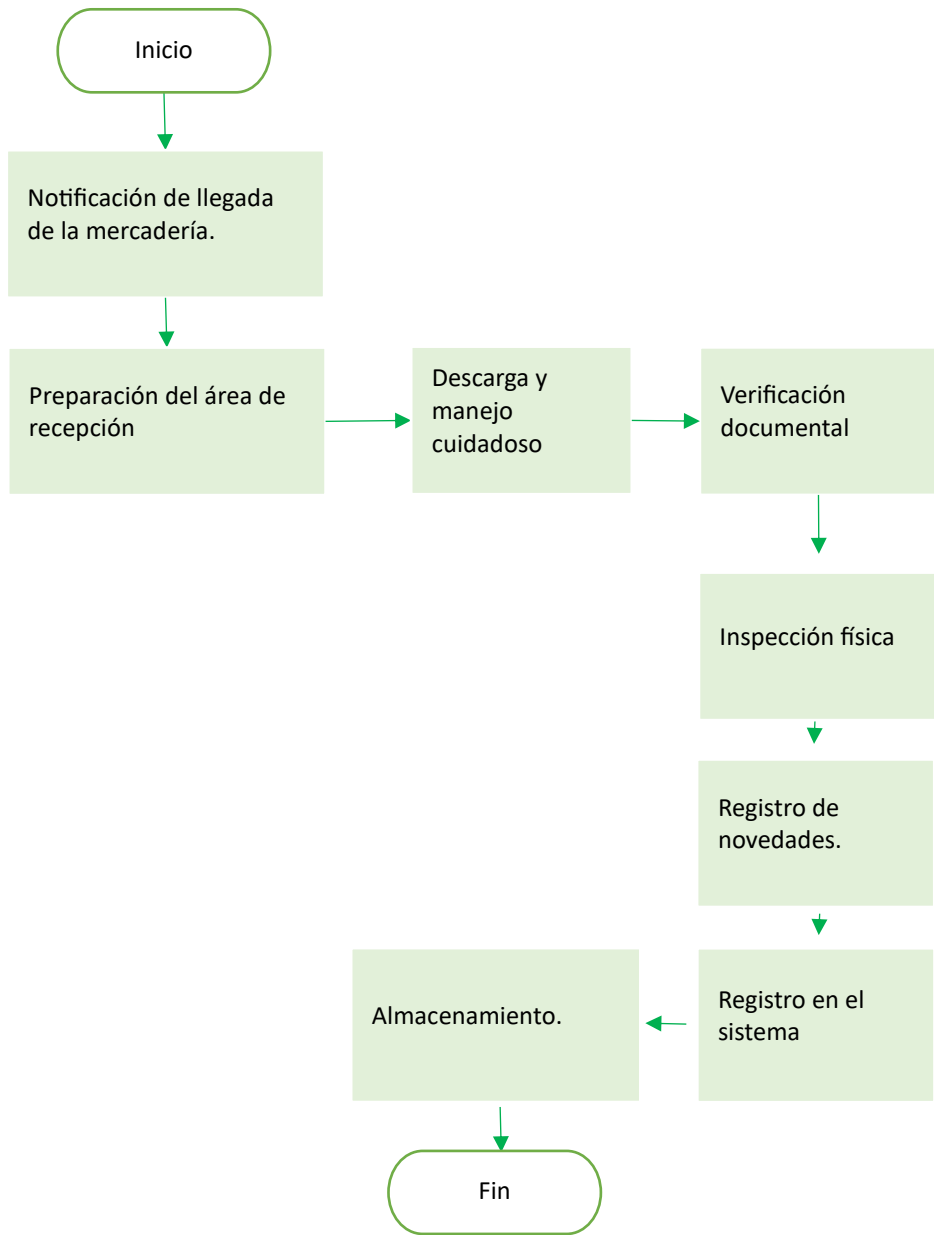
Verificar que la mercadería recibida coincida en cantidad, calidad y condiciones con la documentación entregada por el proveedor

Procedimientos:

- El área de bodega recibe aviso anticipo de la mercadería por parte del proveedor o transportistas, coordinando la fecha y hora de recepción
- Se acondiciona el espacio para recibir la mercadería, así garantizando que el área este limpia, ordenada y con los equipos necesarios para la descarga y revisión.
- Se descarga con cuidado la mercadería para evitar daños, utilizando equipos y técnicas apropiadas según el tipo y el peso de los productos.
- Se revisan los documentos como facturas, órdenes en compras, guías de remisión y certificados de calidad para asegurar que la información coincida con lo recibido.
- Se examinan las cantidades, estado, calidad y características de los productos, así comparándolos con la documentación para detectar cualquier daño.
- Se documentan cualquier diferencia, daños o irregularidades encontradas para elaborar un reporte para informar al área correspondiente y al proveedor
- Los productos aceptados se ingresan al sistema de inventarios, así actualizando las cantidades y las ubicaciones dentro de la bodega.
- Los productos son ubicados en sus áreas asignadas, siguiendo criterios de orden, seguridad y rotación.
- Se confirma la recepción completa y correcta de la mercadería, firmando los documentos correspondientes para cerrar el proceso.

	Empresa: Ferretería Económicas
	Área: Bodega

Diagrama de Flujo para el proceso de recepción de mercadería





Empresa: Ferretería Económicas

Área: Bodega

Procedimientos de salida de mercadería

Objetivo general:

Establecer procedimientos claros y eficientes para la salida de mercadería del departamento de bodega, con el fin de garantizar un control adecuado, y así minimizar pérdidas y asegurar la trazabilidad de los productos despachados.

Objetivos específicos:

Implementar un sistema de registro ordenado para el control de productos despachados.

Procedimientos:

- La salida de mercancía comienza con una solicitud escrita o digital del departamento de ventas, facturación o despacho, y se verifica que la solicitud este autorizada por el responsable correspondiente.
- El personal revisa que la factura tenga su guía de remisión o su comprobante de entrega este correctamente emitido, se confirma que los productos y códigos coincidan con los registrados en el sistema
- Se localiza la mercadería en bodega y se revisa su estado físico, y se agrupan y preparan los productos según el pedido, priorizando el método PEPS.
- Se anota la salida en el sistema de inventario o un libro de control físico, se indica la fecha, hora, numero de documento, productos despachados, cantidades, nombre del responsable que retira y del bodeguero que entrega.
- Se entrega la mercadería al cliente y se firma el documento de entrega como constancia de recepción conforme.
- Se descuenta automáticamente la mercadería despachada del inventario disponible.
- Y por último toda documentación relacionada con la salida debe ser archivada correctamente para futuras auditorias o conciliaciones.


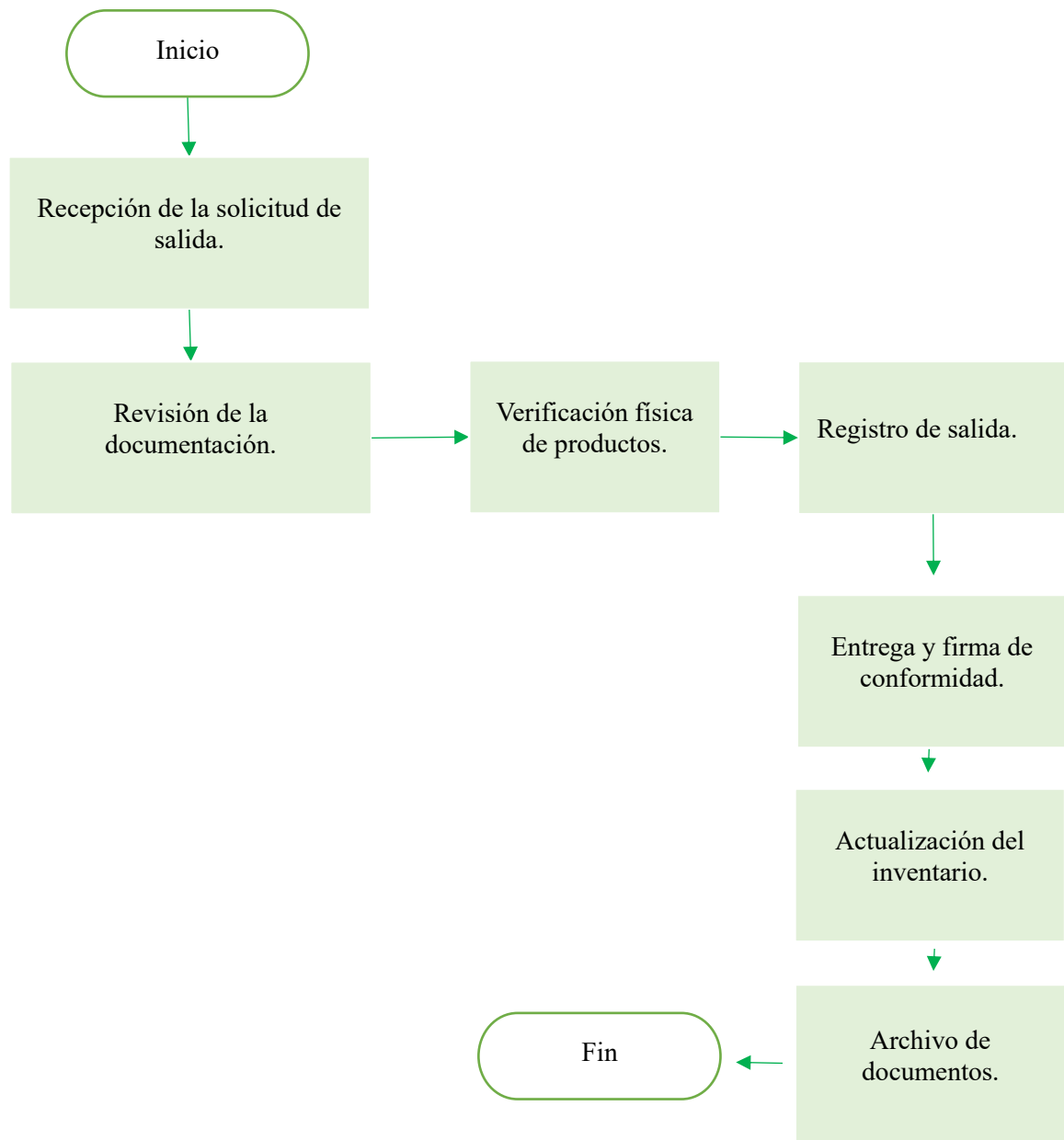

	Empresa: Ferretería Económicas
	Área: Bodega

Diagrama de Flujo para el proceso de salida de mercadería



	Empresa: Ferretería Económicas
---	---------------------------------------

Área: Bodega

Procedimientos de constatación de mercadería

Objetivo general:

Verificar la existencia, estado y concordancia física de la mercadería almacenada en bodega con los registros contables y de inventario. A fin de garantizar un control interno confiable y prevenir pérdidas o irregularidades.

Objetivos específicos:

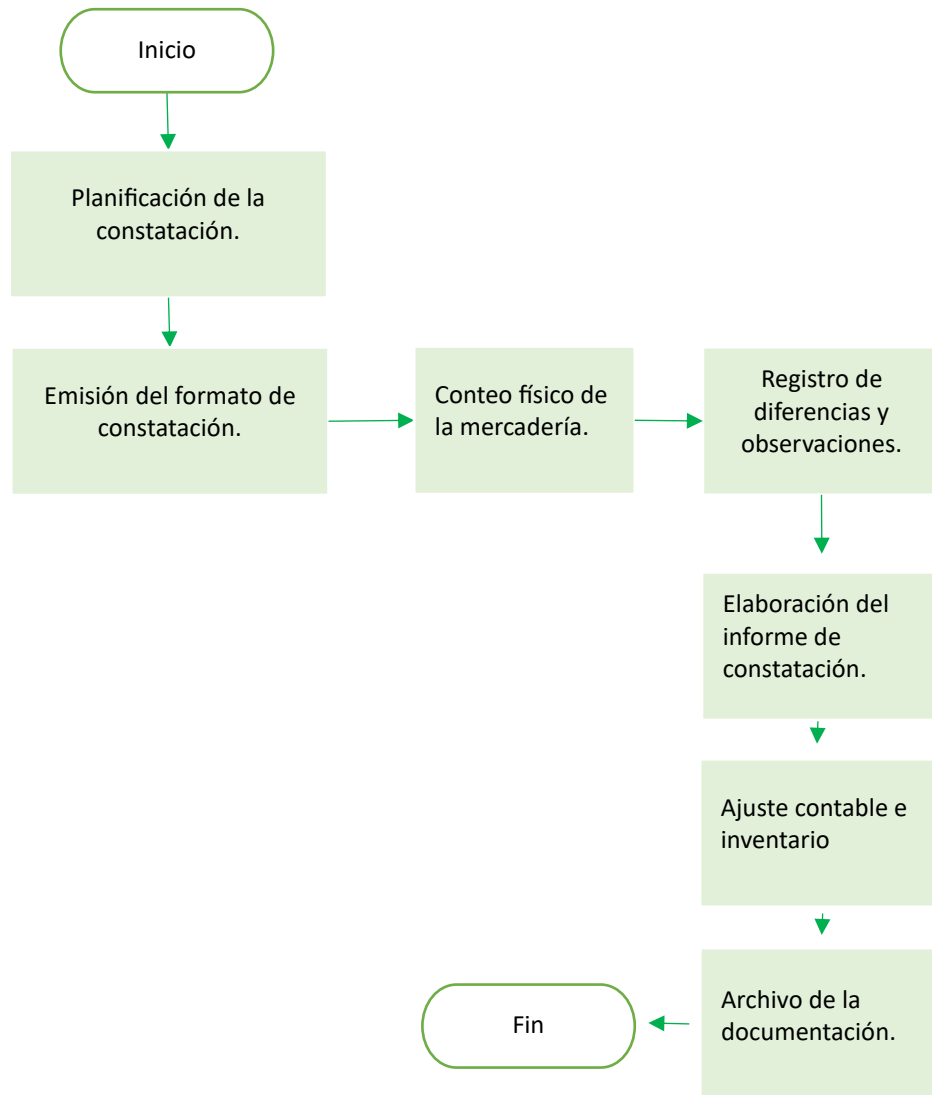
Evaluar el estado físico de la mercadería para detectar deterioros, vencimientos u obsolescencia.

Procedimientos:

- En primer lugar, se establece la fecha y hora para realizar la constatación física de inventario, se asigna al personal responsable, como el jefe de bodega, contador
- Se elabora un formato o lista de control que incluya: código del producto, nombre, unidad de medida, stock registrado y espacio para observaciones
- Se realiza doble conteo para mayor confiabilidad, preferiblemente por personas distintas
- Se identifica las posibles causas de las diferencias (errores en registros, robos, deterioro no reportado, etc.)
- Se consolida la información en un informe con firmas de los responsables del proceso
- Una vez que sea aprobado el informe, se realiza los ajustes correspondientes en el sistema de inventario y contabilidad.
- Todos los formatos se archivan con respaldo antes auditorías internas o externas.

Área: Bodega

Diagrama de Flujo para el proceso de la constatación de la mercadería



Apéndice H Fotografías

