

## **El control interno en la gestión de inventarios para la empresa Japan Auto, 2017**

### **Internal control of inventory management for Japan Auto company, 2017**

\*Nefizh Fernanda Imbaquingo Carapaz<sup>1</sup>, \*\*Ximena Leticia García Zambrano<sup>2</sup>

<sup>1</sup>*Estudiante Pontificia, Universidad Católica del Ecuador, Santo Domingo, Ecuador*

<sup>2</sup>*Docente Universidad Católica del Ecuador –Santo Domingo*

\*nfimbaquingc@pucesd.edu.ec, \*\* gzxl@pucesd.edu.ec

*Fecha de recepción: 12/11/2018*

*Fecha de aceptación: 25/02/2019*

*Publicado: 30/06/2019*

### **Resumen**

La presente investigación tiene como objetivo evaluar el sistema de control interno en la gestión de inventarios en relación a las políticas y procedimientos realizados en el ciclo, mismo que comprende los procesos de compra, recepción, almacenamiento y venta de la empresa Japan Auto, para lo cual se realizó el levantamiento de información a través de los instrumentos de recogida de datos de cada uno de los procesos descritos anteriormente. Posterior a ello se evaluaron las áreas críticas mediante la aplicación del cuestionario COSO ERM a fin de determinar el nivel de riesgo y confianza. Finalmente se redactó el informe con los hallazgos encontrados en la etapa de ejecución, mostrando como resultado el incumplimiento en gran parte de políticas y procedimientos realizados en el ciclo de inventarios, e incluso la evasión de responsables en el área, lo cual no favorece a que la toma de decisiones sea eficiente.

**Palabras clave:** Sistema de control interno, gestión de inventarios, COSO ERM, ciclo de inventarios.

### **Abstract**

The aim of this research is to evaluate the internal control system of inventory management in relation to the policies and procedures performed in the cycle, which includes the

processes of purchase, reception, storage and sales of Japan Auto Company, for this we collected information through data collection instruments of each of the processes described above, subsequently the critical areas were evaluated by applying COSO ERM questionnaire in order to determinate the level of risk and trust. Finally, the report with the findings found during execution stage was written, showing as result failure to comply largely with policies and procedures performed in the inventory cycle, and even evasion of responsibilities in the area, which does not favor efficient decision-making.

**Keywords:** Internal control system, inventory management, COSO ERM, inventory cycle.

### **Introducción**

El control interno es una herramienta utilizada para el direccionamiento de todo tipo de empresa, con el propósito de garantizar una seguridad razonable en el cumplimiento de objetivos institucionales. Es claro que los administradores de las empresas, junto con los empleados, necesitan de un constante control que les permita el desarrollo eficiente de las operaciones, para lo que se requiere la aplicación de instrumentos que fortalezcan oportunamente la continuidad de las empresas.

El concepto de control interno y su utilidad para guiar las operaciones ha ido integrándose progresivamente en los procesos y en la cultura de las entidades públicas, teniendo en cuenta los cambios institucionales y los avances recientes en las ciencias de la economía y la administración; estableciendo la aplicación de prácticas administrativas modernas, incorporando elementos innovadores para la gestión y la gerencia pública (Gamboa, Puente y Vera, 2016).

Santillana (2015) define que el Control Interno comprende del plan de organización y todos los métodos y procedimientos que en forma coordinada adoptan la dirección general, los responsables del gobierno y otro personal de la entidad para salvaguardar sus activos y

documentación relevante, cabe recalcar que el control interno es la parte complementaria de toda organización ya que depende de este el éxito o fracaso que consiga la misma.

Sin embargo existen varios limitantes en el control interno, debido a la falta de idoneidad, toma de decisiones poco asertivas a la problemática, incidentes por fallas humanas o confusiones, evasión de controles y eventos externos que no puedan ser controlados por la organización, por lo que se dificulta la permanencia de un control eficiente en las organizaciones (Estupiñán, 2015).

Otra de las variables en estudio es la Gestión de Inventarios, que es la administración adecuada de los ingresos, salidas y registros de los inventarios dentro de la empresa, con el propósito mantener un nivel de mercaderías aceptable, la cual le permita satisfacer la demanda evitando rupturas de stock, pérdidas por mercaderías de poca rotación entre otros factores. Para Romero (2013) los inventarios son bienes adquiridos para su posterior venta y constituyen el objetivo principal de las empresas comerciales.

En el campo financiero las gestiones de inventario representan para las pymes una parte sustancial del activo circulante, siendo calificado como un elemento dentro de la categoría de activos evidenciados en el estado de una situación financiera, por lo tanto el inventario representa un importante capital de trabajo para las empresas; de igual manera los objetivos de tener un inventario apropiado está vinculado al aumento de la rentabilidad prediciendo con ello el impacto de las políticas internas de la empresa de acuerdo a los niveles de stock.

Además la gestión de inventarios se centra en determinar cuál debe ser la cantidad que se debe mantener en almacén para evitar la ruptura del proceso productivo de tal forma que involucra a factores como el volumen de pedido y el tiempo de aprovisionamiento (Mallo y Jiménez, 2014). Existen muchos factores que afectan la administración correcta de los inventarios lo que genera una gran incertidumbre empresarial, siendo varias veces el inventario el activo con mayores valores presentados en los estados financieros.

Los inventarios son tratados de acuerdo a las normas internacionales de contabilidad, ya que consideran a los inventarios como uno de los aspectos más importantes de las empresas. Es por ello que la NIC 2 tiene como objetivo prescribir el tratamiento contable de las existencias (IFRS, 2013), permitiendo un manejo eficiente de los inventarios, además de reforzar los mecanismos internos e impulsar la gestión de los procesos de las empresas.

El control interno sobre los inventarios es importante, debido a que los inventarios son el aparato circulatorio de una empresa de comercialización. Las compañías exitosas tienen gran cuidado de proteger sus inventarios, en vista que el control interno es aquel que hace referencia al conjunto de procedimientos de verificación automática que se producen por la coincidencia de los datos reportados por diversos departamentos o centros operativos (Novo, 2016).

Con respecto a la entidad objeto del presente estudio que es Japan Auto, se debe mencionar que se dedica a la venta y distribución de repuestos automotrices, cuyo administrador es Franklin Pallo Pallo. Está ubicada en la ciudad de Santo Domingo de los Tsáchilas (Ecuador) y trabaja en el país desde 1985, ofreciendo repuestos para vehículos con motores a diésel y gasolina, livianos o pesados y en la mayoría de marcas existentes en el mercado nacional. En la actualidad, Japan Auto se encuentra en un crecimiento económico estable, sin embargo, presenta deficiencias en el control interno de inventarios, lo cual impide que progrese en los niveles esperados y ponga en riesgo su permanencia en el largo plazo en el mercado de esa ciudad.

Es por ello que el objetivo de esta investigación es determinar el grado de eficiencia con el que opera la empresa mediante la evaluación del sistema de control interno de inventarios que le permitirá identificar y corregir problemas ocasionados por el inadecuado control de inventarios, maximizando su rentabilidad y ayudando al cumplimiento de los objetivos propuestos por la empresa.

## **Metodología**

Este trabajo de investigación presentó un enfoque mixto, tanto de carácter cuantitativo como cualitativo en lo que respecta a las técnicas de carácter cualitativo se emplearon entrevistas al propietario y contador externo, mientras que para la parte cuantitativa se desarrollaron encuestas dirigidas al personal interno, proveedores y clientes, del mismo modo se realizaron pruebas de recorrido desde el momento de la recepción de la mercadería hasta la venta, además de observar el desarrollo de otras actividades relacionadas con la empresa para luego proceder a analizar los resultados.

Para estas observaciones documentales, se tomaron como muestra 60 documentos que permitirían la verificación del cumplimiento de políticas y procedimiento que tienen que ver con el ciclo de inventarios.

El tipo de investigación es no experimental, pues al no manipular las variables para forzar cambios intencionales sobre ellas, simplemente la hace sólo observacional del fenómeno porque se aprecia en su contexto natural (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Para el caso en estudio, se utilizó el diseño de investigación no experimental debido a que se observará tal como se presentan los procesos en las instalaciones con respecto al manejo de los inventarios. Además esta investigación es de tipo exploratorio-descriptivo, puesto a que se constituirá una visión próxima a la realidad y se describirán los procesos de las actividades administrativas y operativas que se espera observar en su contexto natural sin manipular las variables.

La población para la investigación está formada del personal interno, proveedores y clientes de la empresa en el último trimestre del año 2017.

Tabla 1.  
*Determinación de la población*

<b>Población</b>	<b>Número de personas</b>
Propietario	1

Personal interno	22
Contador externo	1
Proveedores	37
Clientes	153
<b>Total</b>	<b>214</b>

Elaborado por: García, X. e Imbaquingo, N.

En la tabla 1 se describe el total de la población que permitirá encontrar la muestra mediante la aplicación de la siguiente fórmula.

$$n = \frac{Z^2 N P Q}{e^2(N - 1) + Z^2 P N}$$

$$n = \frac{1,96^2 * 214 * 0,50 * 0,50}{(214 - 1) * 0,05^2 + 1,96^2 * 0,50 * 0,50} = 138$$

En función al total de la muestra se aplicaron los instrumentos de recogida de datos al propietario de la empresa, contador externo, a los 22 empleados, 37 proveedores y 77 clientes.

## Resultados

### Fase 1. Levantamiento de información

Como resultado de la aplicación de las entrevistas realizadas al propietario y contador externo, se identificó que la empresa no cuenta con un manual de funciones donde se encuentren explícitas las actividades pertenecientes a los diferentes cargos desempeñados, de igual forma su contratación está siendo realizada en base a recomendaciones más no en base a las capacidades, por otra parte no se están respetando los mínimos y máximos establecidos en el sistema contable, además de que la empresa carece de políticas y procedimientos establecidos formalmente en documentos lo que ocasionan dificultades en los procesos

operativos, finalmente existen diferencias entre las cantidades expresadas en el sistema contable y la toma física.

Como efecto de las encuestas realizadas al personal interno, proveedores y clientes se concuerda con los resultados antes mencionados en las entrevistas realizadas con respecto a la carencia de políticas y procedimientos descritos de manera formal al igual que un manual de funciones, además se asume que han existido pérdida por ventas y duplicidad de codificaciones al ingresar la mercadería al sistema contable, por otra parte los proveedores de la empresa mantienen una relación comercial mayor a 5 años siendo las compras generalmente entregadas en un periodo máximo de 15 días y finalmente los clientes califican el despacho de la mercadería como regular debido a que no existen procedimientos formalmente establecidos.

Con respecto al proceso de compras, en el levantamiento de información se encontró que este inicia con la revisión de las unidades disponibles en el sistema contable, donde los vendedores emiten un reporte sobre las mercaderías que se necesitan comprar para abastecer el almacén, inmediatamente este reporte es enviado al supervisor de bodega para la verificación física de la mercadería. Una vez identificada la mercadería que se necesita adquirir se realiza la orden de compra dirigida al propietario quien autoriza este proceso, posterior se proceda a contactar a los proveedores mediante correo electrónico para fijar la fecha y modalidad de entrega además del pago de la mercadería solicitada.

Con respecto al proceso de recepción y almacenamiento inicia cuando el proveedor se comunica con el supervisor de bodega y confirma el envío de la mercadería a la empresa por medio del servicio de transporte de puerta a puerta establecido por el proveedor, posterior es recibida por uno de los asistentes de bodega continuando así con la verificación de las cantidades, calidades y marcas de las mercaderías recibidas junto la guía de remisión; luego la mercadería es ingresada a bodega y entregada al operador de bodega para que ingrese la

mercadería al sistema contable verificando la codificación ya establecida o si es un producto nuevo creando el correspondiente código, finalmente se imprimen las etiquetas y se procede a perchar.

Y como último proceso, está la venta, que inicia cuando el cliente se acerca al almacén y solicita un determinado producto al vendedor, quien se encarga de buscar en el sistema e informarle al cliente si la empresa dispone del producto, posterior el vendedor se dirige a bodega y busca el producto requerido para luego llevarlo al mostrador donde es presentado al cliente en diferentes marcas y precios; el cliente toma la decisión de compra e informa inmediatamente al vendedor quien procede a facturarle y enviarlo al responsable de caja para que este cobre la cantidad detallada en la factura, finalmente el cliente se acerca a la zona de despacho junto con la factura para recibir el repuesto y verificar que sea el indicado.

## Fase II. Identificación de los riesgos a través de instrumentos de evaluación

Para la identificación de riesgos se determinó el nivel de riesgo y confianza para cada uno de los componentes que integra el COSO ERM permitiendo conocer las áreas críticas de la empresa.

Tabla 2.  
*Matriz de riesgo y confianza*

<b>Matriz de riesgo y confianza</b>						
<b>N</b>	<b>Componentes</b>	<b>Preguntas positivas</b>	<b>Preguntas negativas</b>	<b>Total preguntas</b>	<b>Nivel de confianza</b>	<b>Nivel de riesgo</b>
<b>1</b>	Ambiente de control	2	5	7	29%	71%
<b>2</b>	Establecimiento de objetivos	3	3	6	50%	50%
<b>3</b>	Identificación de eventos	2	4	6	33%	67%
<b>4</b>	Evaluación del riesgo	3	5	8	38%	63%
<b>5</b>	Respuesta al riesgo	3	4	7	43%	57%

<b>6</b>	Actividades de control	4	3	7	57%	43%
<b>7</b>	Información y comunicación	3	3	6	50%	50%
<b>8</b>	Supervisión y monitoreo	3	3	6	50%	50%
<b>Total</b>		<b>23</b>	<b>30</b>	<b>53</b>		

Elaborado por: García, X. e Imbaquingo, N.

En la tabla 2 se muestra el nivel de riesgo y confianza que presenta cada uno de los componentes del COSO ERM, donde se observa que cuatro de los componentes muestra un alto nivel de riesgo y tres de ellos muestran un 50% para cada nivel, dejando en desventaja las actividades operativas que realiza la empresa. Seguido, se determinó el riesgo total y la muestra.

$$\text{Nivel de riesgo inherente} = \frac{\text{Respuestas negativas}}{\text{Total de respuestas Coso ERM}} = \frac{30}{53} = 57\%$$

Tabla 3.  
 Matriz de calificación para determinación de la muestra

	Nivel de confianza	Calificación	Calificación del riesgo
Bajo	15% - 51%	43%	3 Alto
Medio	52% - 75%		2 Medio
Alto	76% - 95%		1 Bajo

*Elaborado por:* García, X. e Imbaquingo, N.

$$\text{Determinación de la muestra} = \frac{3}{0,05} = 60$$

Debido al alto porcentaje de riesgo es evidente que su nivel de confianza es bajo, por lo que se tomó como muestra 60 documentos como referencia para la verificación del cumplimiento de las políticas y procedimiento relacionados al ciclo de inventarios que comprende de los procesos de compra, recepción, almacenamiento y venta.

Tabla 4.  
 Requisitos de compra

Alternativas	Cumplimiento	Incumplimiento
--------------	--------------	----------------

Orden de compra	0%	100%
Autorización	72%	28%
Pago el primer viernes del mes	22%	78%

Elaborado por: García, X. e Imbaquingo, N.

Al realizar la verificación del cumplimiento con respecto los requerimientos necesarios para el proceso de compra, se pudo constatar que no se está manejando de manera correcta debido al incumplimiento de una de las políticas principales para efectuar las compras.

Tabla 5.  
*Comprobación de facturas de compra*

<b>Alternativas</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Incumplimiento</b>	<b>Valores factura</b>	<b>Diferencia</b>
Facturas físicas	100%	0%	32.546,98	
Registro en el sistema	100%	0%	32.546,95	0,03

Elaborado por: García, X. y Imbaquingo, N.

De acuerdo con la revisión realizada se pudo constatar que las facturas de compra guardan completa relación ya que se encontraban en físico como registradas en el sistema sin embargo se encontró un diferencia en los saldo de 0,03ctv lo cual no representa materialidad para la empresa.

Tabla 6.  
*Requisitos para el proceso de recepción y almacenamieto*

<b>Alternativas</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Incumplimiento</b>
Ingreso en el sistema	100%	0%
Responsable de recepción	0%	100%
Etiquetas	100%	0%
Almacenamiento adecuado	97%	3%

Elaborado por: García, X. e Imbaquingo, N.

En la verificación de las políticas de recepción y almacenamiento, no se encontraron documentos que respalden la mercadería adquirida, permitiendo la evasión de responsabilidades en caso de presentarse algún evento fortuito. De igual forma, se encontraron varios de los productos perchados en lugares que no correspondían a la codificación que presentaban.

Tabla 7.  
*Requisitos para el proceso de venta*

<b>Alternativas</b>	<b>Cumplimiento</b>	<b>Incumplimiento</b>
Firmas de recibido	80%	20%
Registro en el sistema	100%	0%
Documento de respaldo	100%	0%
Forma de pago	Contado 43%	Crédito 57%

Elaborado por: García, X. e Imbaquingo, N.

Con respecto al cumplimiento en las políticas de venta se encontró prácticamente que varias de las facturas no se encontraban firmadas por el cliente, además se evidenció que las ventas de la empresa son pagadas en un 57% a crédito y el restante de contado.

Tabla 8.  
*Continuidad de las facturas de venta*

<b>Mes</b>	<b>Numero de comprobante</b>		<b>Total facturas</b>	<b>Facturas anuladas</b>	<b>Facturas faltante</b>	<b>Facturas emitidas</b>	<b>Facturas registradas</b>
	<b>Desde</b>	<b>Hasta</b>					
<b>Octubre</b>	F116527	F120542	4015	-	-	4015	4015
<b>Noviembre</b>	F120543	F123910	3367	-	-	3367	3367
<b>Diciembre</b>	F123911	F127324	3413	-	-	3413	3413

Elaborado por: García, X. e Imbaquingo, N.

En la verificación de la continuidad numérica de las facturas se encontró la inexistencia de facturas anuladas y faltantes debido al manejo de facturación electrónica que se canaliza al Servicio de Rentas Internas (SRI) al finalizar las actividades diarias de la empresa por lo que

en caso de existir anulación de factura, esta es utilizada nuevamente, ya que no se la ha registrado inmediatamente al SRI.

Además se realizó una toma física con relación a los artículos detallados en el sistema contable y los establecidos en bodega, donde se encontró diferencia en tres de los artículos tomados en la muestra.

### **Fase III. Redacción del informe de hallazgos**

El informe de auditoría contiene los hallazgos encontrados en el proceso de evaluación del sistema de control interno de inventarios del último trimestre del periodo 2017, mismo que está dirigido al gerente de la empresa, con el propósito de poner en conocimiento sobre los eventos presentados en los procesos de compra, recepción, almacenamiento y venta a fin de proporcionar mejoras en la gestión de inventarios, a continuación se presentan los siguientes hallazgos encontrados:

#### **Hallazgos en el proceso de compra**

##### ***Abastecimiento de mercadería.***

La empresa no cuenta con un documento que respalde las compras, lo cual deja en desventaja en caso de presentarse una eventualidades, en vista que esta no podrá solicitar cambios o informar sobre los eventos encontrados sin un documento que certifique que ha existido una inconformidad, por ende se recomienda diseñar mecanismos de registro y orden, los cuales tendrían un apartado donde consten las firmas de responsabilidad y autorización a manera de orden de compra.

##### ***Manual de funciones.***

La empresa no cuenta con una sola persona encargada de realizar las adquisiciones de mercadería por lo que podrían realizar compras innecesarias al solicitar varias personas las

mismas o diferentes mercaderías. Es por lo que se recomienda diseñar un manual de funciones alineado a las necesidades de la empresa con el propósito de determinar las responsabilidades de los empleados y permitir un mejor desenvolvimiento en el área.

## **Recepción y almacenamiento**

### ***Documentos de respaldo.***

JAPAN AUTO no cuenta con un documento de respaldo para la recepción de mercadería, lo cual dificulta la identificación del responsable que recibió la misma y si existieron novedades en el momento de entrega. Se recomienda Diseñar un formato de recepción de mercadería en el que exista un apartado donde se establezca la firma del responsable garantizando así que la mercadería ha sido recibida por personal de la empresa.

## **Proceso de almacenamiento**

### ***Ubicación del producto.***

Se encontraron varios productos que no se encontraban ubicados en las bodegas correspondientes lo que ocasiona una atención ineficiente al brindarle un periodo más largo de espera al cliente, se recomienda verificar mensualmente de forma rápida por cada uno de los asistentes de bodega que los productos se encuentren ubicados en las bodegas designadas de acuerdo a su codificación.

### ***Inventarios .***

Se encontraron diferencias en tres de los productos seleccionados de acuerdo a la muestra establecida en la toma física con respecto a la información establecida en el sistema contable presentando de esta manera información poco confiable para la cuenta de inventarios presentada en los estados financieros, por lo que se recomienda realizar una toma física total de los inventarios al menos una vez al año a fin de lograr establecer datos verídicos en el

sistema con relación a la cantidad física encontrada de los inventarios en las bodegas de la empresa además del asiento de ajuste correspondiente en base a los datos encontrados en la toma física.

### **Conclusiones**

Para un conocimiento más profundo sobre los procesos efectuados en la gestión de inventarios de una empresa es necesario el levantamiento de información mediante entrevistas dirigidas al propietario y contador externo.

Las encuestas al personal, proveedores y clientes de la misma, permiten determinar la situación actual de la empresa con mayor certeza. La administración también es una fuente informante de las políticas y procedimientos lo que permite tener un enfoque claro del manejo interno de empresa.

La aplicación del cuestionario COSO ERM es importante para determinar los niveles de confianza y de riesgo en el proceso de control de la gestión de inventarios y en este estudio en particular, se encontraron relativamente bajos en confianza y alto en riesgo, lo que significa que se deben tomar medidas correctivas urgentes. El incumplimiento de las políticas trazadas deriva en ineficiencias e improductividad, por ejemplo cuando poseen niveles de inventario inadecuado, afectando el crecimiento de la empresa.

### **Referencias bibliográficas**

Gamboa, J., Puente, S. y Vera, P. (2016). Importancia del control interno en el sector público, Revista publicando, 3(8), 487-502. Recuperado de file:///C:/Users/user/Downloads/Dialnet-ImportanciaDelControlInternoEnElSectorPublico-5833405%20(3).pdf

Santillana, J. (2015). Sistema de control interno. México: Pearson

Estupiñán, R. (2015). Control interno y fraudes, análisis de informe COSO I, II, III.

Recuperado de

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/pucesp/reader.action?docID=4422272&query=Administraci%C3%B3n+de+riesgos+E.R.M.+y+la+auditor%C3%ADa+interna#>

Garrido, I y Cejas, M. (2017). La gestión de inventarios como factor estratégico en la administración de empresas. *Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales*, (37), 109-129. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/782/78252811007.pdf>

Mallo, C. y Jiménez, M. (2014). *Contabilidad de costos*. España: Ediciones Pirámide.

Romero, A. (2013). *Contabilidad práctica para no contadores*. México: Mc Graw Hill

IFRS (2013). *Normas internacionales de información financiera*. México: Instituto Mexicano de Contadores Públicos.

Novo, C. (2016). Procedimiento de control interno para el ciclo de inventario. *3C Empresa: investigación y pensamiento crítico*, 5(4), 32-40. DOI: <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2016.050428.32-40>

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill