



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE POSGRADO

MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto de investigación previo la
obtención del Grado Académico de
Magíster en Contabilidad y Auditoría

TEMA

**CONTROL INTERNO A LOS INVENTARIOS Y SU INCIDENCIA
EN EFICIENCIA OPERATIVA DE LA FERRETERÍA “JM AJILA”
CANTÓN QUEVEDO, PERIODO 2023.**

AUTORA

LCDA. GÉNESIS MATILDE BARRAGÁN FAJARDO

DIRECTORA

CPA. FRESIA SUSANA CHANG RIZO, MSc.

QUEVEDO – ECUADOR

AÑO 2025



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

Proyecto de investigación previo la
obtención del Grado Académico de
Magíster en Contabilidad y Auditoría

TEMA

**CONTROL INTERNO A LOS INVENTARIOS Y SU INCIDENCIA
EN EFICIENCIA OPERATIVA DE LA FERRETERÍA “JM AJILA”
CANTÓN QUEVEDO, PERIODO 2023.**

AUTORA

LCDA. GÉNESIS MATILDE BARRAGÁN FAJARDO

DIRECTORA

CPA. FRESIA SUSANA CHANG RIZO, MSc.

QUEVEDO – ECUADOR

AÑO 2025

CERTIFICACIÓN

CPA. Fresia Susana Chang Rizo, MSc. en calidad de Directora del Proyecto de Investigación, previa a la obtención del Grado Académico de Magíster en Contabilidad y Auditoría.

CERTIFICA:

Que la Lic. **BARRAGÁN FAJARDO GÉNESIS MATILDE**, autora del Proyecto de Investigación titulado “**CONTROL INTERNO A LOS INVENTARIOS Y SU INCIDENCIA EN EFICIENCIA OPERATIVA DE LA FERRETERÍA “JM AJILA” CANTÓN., QUEVEDO PERIODO 2023**”; ha sido revisado en todos sus componentes, el mismo que se encuentra apto para la presentación ante el tribunal respectivo.

Quevedo, mayo del 2025

CPA. Fresia Susana Chang Rizo, MSc.

DOCENTE TUTORA

AUTORÍA

El presente proyecto de investigación del programa de maestría en Contabilidad y Auditoría titulado: **CONTROL INTERNO A LOS INVENTARIOS Y SU INCIDENCIA EN LA EFICIENCIA OPERATIVA DE LA FERRETERÍA “JM AJÍLA” CANTÓN., QUEVEDO PERÍODO 2023**, constituye un trabajo original, elaborado con esfuerzo y dedicación. El autor asume plena responsabilidad por los contenidos y otorga a la Facultad de Posgrados de la “Universidad Técnica Estatal de Quevedo” los derechos necesarios para utilizar este documento de manera adecuada como material de consulta académica.



LCDA. BARRAGÁN FAJARDO GÉNESIS MATILDE
AUTORA DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
CI: 1207459320

DEDICATORIA

Este logro lo dedico, en primer lugar, a Dios, cuya bondad y guía han sido mi mayor fortaleza en cada paso de este camino.

A mi padre, Sr. Miltón Barragán, por su esfuerzo incansable y dedicación en mi desarrollo profesional; y a mi madre, Sra. Elena Fajardo, por ser mi luz, mi refugio y mi eterna cuidadora.

A mi hermano, Ing. Miltón Barragán, por su apoyo incondicional y por ser mi cómplice en cada decisión, celebrando conmigo cada triunfo y alentándome en cada desafío.

A mi novio, Lcdo. Luis Ponce, cuya ayuda y aliento han sido fundamentales en este recorrido, brindándome siempre su amor y compañía.

A mi querida Silvestra, quien con su lealtad y ternura me acompañó noche tras noche de su vida mientras realizaba mis tareas de estudio; y a mis otras nueve mascotas, que con su amor incondicional hicieron de cada día un poco más especial.

A todos ellos, con amor y gratitud, les dedico este logro que no habría sido posible sin su presencia en mi vida.

GÉNESIS BARRAGÁN

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios, cuya guía y fortaleza me han impulsado a seguir adelante, dándome la valentía para superar cada obstáculo sin permitirme caer en la autocompasión.

A mis padres y mi hermano, por su amor incondicional y apoyo constante a lo largo de este camino, siendo mi mayor inspiración.

También a mi novio, quien fue un pilar fundamental en esta etapa, brindándome aliento, paciencia y compañía en cada desafío.

A los compañeros de trabajo, por su motivación y palabras de ánimo en los momentos más difíciles, recordándome siempre la importancia de la perseverancia.

A los amigos y colegas de la carrera, con quienes compartí alegrías, preocupaciones y aprendizajes, forjando lazos que van más allá de lo académico.

A mi directora de tesis, por su orientación y paciencia, disipando mis dudas y ayudándome a avanzar con seguridad en este proyecto.

A los docentes de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, quienes han acompañado mi formación desde pregrado hasta posgrado, transmitiéndome conocimientos y valores que han moldeado la profesional que soy hoy.

A cada uno de ustedes, mi más profundo agradecimiento, pues este logro no es solo mío, sino también de quienes caminaron a mi lado en esta travesía.

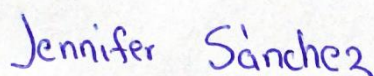
GÉNESIS BARRAGÁN

PRÓLOGO

El siguiente proyecto de investigación titulado "Control interno a los inventarios y su incidencia en la eficiencia operativa de la Ferretería JM Ajila en el período 2023", desarrolla un análisis exhaustivo sobre la importancia del control interno en la gestión de inventarios y su impacto en la eficiencia operativa de la empresa. La investigación se fundamenta en datos reales de la organización y se plantean tres objetivos específicos.

En el primero, se identifican las políticas y normas aplicadas en el manejo de inventarios, permitiendo evaluar el nivel de cumplimiento de la empresa en relación con buenas prácticas contables y administrativas. En el segundo objetivo, se examina el sistema de control interno de inventarios bajo la metodología del modelo COSO I, analizando sus cinco componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión. Finalmente, el tercer objetivo se centra en la evaluación de la eficiencia operativa mediante el análisis de indicadores de gestión de inventarios y ratios financieros, proporcionando una visión clara del desempeño empresarial en este ámbito.

El estudio expone las motivaciones que impulsaron la investigación, resaltando la necesidad de fortalecer el control interno en las empresas comerciales para minimizar riesgos y mejorar la rentabilidad. Se destaca la metodología utilizada, que combina enfoques cualitativos y cuantitativos, a fin de proporcionar resultados objetivos y aplicables a la realidad de la Ferretería JM Ajila.



Ing. Jennifer Sánchez Yugcha, MSc.
Analista de Tesorería
Oriental Industria Alimenticia "OIA"

RESUMEN

El control interno en las empresas comerciales es esencial para asegurar la eficiencia, transparencia y cumplimiento de objetivos organizacionales. La Ferretería "JM Ajila", ubicada en el cantón Quevedo en el año 2023, despliega sus esfuerzos en optimizar la gestión de inventarios, incluso mejorar su rendimiento operacional. El objetivo de este proyecto de investigación es evaluar la incidencia del control interno de inventarios en la eficiencia operativa de la Ferretería "JM Ajila", durante el año 2023, para identificar oportunidades de mejora y fortalecer la gestión empresarial. Para llevar a cabo esta evaluación, se usaron diversos métodos de investigación, tales como el método inductivo, deductivo, histórico-lógico y descriptivo, utilizando enfoques mixtos que combinan aspectos cualitativos además de cuantitativos. Las técnicas de investigación incluyeron la observación directa, entrevistas al administrador, también un cuestionario basado en el modelo COSO I, dirigido a la evaluación de mecanismos de control interno en la gestión de inventarios. Los resultados destacaron la importancia de implementar un control interno efectivo, identificando oportunidades de mejoras en procesos de almacenamiento, informes e incluso gestión de existencias. Estas prácticas contribuyeron a reducir la ausencia de mercadería, minimizar diferencias en registros contables, además de optimizar el uso del espacio en bodega. Las conclusiones del estudio enfatizaron la necesidad de mantener, así como de mejorar el control interno para optimizar el funcionamiento operativo, garantizando la toma de decisiones informada además de fortalecer la posición competitiva de la ferretería en el mercado.

Palabras Clave: Control interno, Inventarios, Eficiencia, Operatividad, Riesgos.

ABSTRACT

Internal control in commercial companies is essential to ensure efficiency, transparency and compliance with organizational objectives. The "JM Ajila" hardware store, located in the Quevedo canton in 2023, deploys its efforts to optimize inventory management, including improving its operational performance. The objective of this research project is to evaluate the impact of internal inventory control on the operational efficiency of the "JM Ajila" Hardware Store, during the year 2023, to identify opportunities for improvement and strengthen business management. To carry out this evaluation, various research methods were used, such as the inductive, deductive, historical-logical and descriptive methods, using mixed approaches that combine qualitative as well as quantitative aspects. The research techniques included direct observation, interviews with the manager, as well as a questionnaire based on the COSO I model, aimed at evaluating internal control mechanisms in inventory management. The results highlighted the importance of implementing effective internal control, identifying opportunities for improvements in storage processes, reporting and even stock management. These practices contributed to reducing stockouts, minimizing differences in accounting records, as well as optimizing the use of warehouse space. The conclusions of the study emphasized the need to maintain, as well as to improve internal control to optimize operational performance, ensuring informed decision-making in addition to strengthening the competitive position of the hardware store in the market.

Keywords: Internal control, Inventories, Efficiency, Operability, Risks.

TABLA DE CONTENIDO

PORTADA	i
CERTIFICACIÓN	ii
AUTORÍA.....	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO	v
PRÓLOGO.....	vi
RESUMEN	vii
ABSTRACT.....	viii
TABLA DE CONTENIDO	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xiv
INTRODUCCIÓN	xvi
CAPÍTULO I MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN.....	1
1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA... 2	
1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA	3
1.3. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.3.1. Problema general	4
1.3.2. Problemas derivados	4
1.4. DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.5. OBJETIVOS	5
1.5.1. Objetivo general.....	5

1.5.2.	Objetivos específicos	5
1.6.	JUSTIFICACIÓN	5
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN.....		7
2.1.	FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL.....	8
2.1.1.	Almacenamiento	8
2.1.2.	Control Interno.....	8
2.1.3.	Eficiencia Operativa	9
2.1.4.	Evaluación de Riesgos	9
2.1.5.	Existencias y Stock	10
2.1.6.	Ferretería	10
2.1.7.	Gestión de Inventarios	11
2.1.8.	Gestión Empresarial.....	12
2.1.9.	Indicadores de Desempeño Financiero	12
2.1.10.	Indicadores de Rentabilidad.....	13
2.1.11.	Inventarios Físicos	13
2.1.12.	Margen Operacional.....	14
2.1.13.	Mercadería	14
2.1.14.	Métodos de Control de Inventarios.....	15
2.1.15.	Políticas de Control.....	16
2.1.16.	Procedimientos de Almacenamiento.....	16
2.1.17.	Procedimientos de Control.....	17
2.1.18.	Ratios Financieros.....	18

2.1.19.	Registros Contables	19
2.1.20.	Rentabilidad	19
2.1.21.	Riesgo de Control	20
2.1.22.	Riesgos Operativos	21
2.1.23.	Rotación de Inventarios	21
2.2.	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	22
2.2.1.	Creación de Políticas y Procedimientos.....	22
2.2.2.	Componentes del Control Interno.....	26
2.2.3.	Estrategias de Gestión de Inventarios.....	29
2.2.4.	Factores que Impactan en la Eficiencia Operativa.....	30
2.2.5.	Indicadores de Eficiencia Operativa	30
2.2.6.	Indicadores de Rotación de Inventarios.....	31
2.2.7.	Interpretación de Indicadores Financieros	32
	Ratios Financieros Clave	32
2.2.8.	Tecnología en la Gestión de Inventarios.....	33
2.3.	FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	34
2.3.1.	Constitución de la República del Ecuador.....	34
2.3.2.	Normas Internacionales de Contabilidad 2 – Inventarios.....	35
2.3.3.	Normas de Control Interno (COSO).....	36
2.3.4.	Norma ISO 9001:2015.....	37
2.3.5.	Requisitos para RUC	38
	CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	40

3.1.	TIPO DE INVESTIGACIÓN	41
3.2.	MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN	41
3.2.1.	Método inductivo	41
3.2.2.	Método deductivo	41
3.2.3.	Método histórico – lógico	41
3.2.4.	Método Descriptivo	42
3.3.	CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN	42
3.3.1.	Población y muestra.....	43
3.3.2.	Técnicas de investigación	44
3.3.3.	Instrumentos de la Investigación	45
3.4.	ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO	45
3.4.1.	Revisión de la literatura especializada.....	46
3.4.2.	Obtención de la literatura.....	46
3.4.3.	Extracción y recopilación de la información de interés.....	46
3.5.	RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	46
CAPÍTULO IV	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	49
4.1	POLÍTICAS Y NORMAS APLICADAS EN EL MANEJO DE INVENTARIOS.....	50
4.1.1	Análisis.....	59
4.1.2.	Discusión	60

4.2.	SISTEMA DE CONTROL INTERNO AL INVENTARIO APLICANDO LA METODOLOGÍA DEL MODELO COSO I.	62
4.2.1.	Análisis	89
4.2.3	Discusión	90
4.3.	GRADO DE EFICIENCIA OPERATIVA A TRAVÉS DE INDICADORES DE GESTIÓN DE INVENTARIOS Y RATIOS FINANCIEROS.	91
4.3.1.	Análisis de indicadores de gestión de inventarios	96
4.3.2.	Análisis de ratios financieros	103
4.3.3.	Discusión	110
CAPÍTULO V	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	112
	CONCLUSIONES	113
	RECOMENDACIONES.....	114
	BIBLIOGRAFÍA	115
	ANEXOS	121
	ANEXO 1. CERTIFICACIÓN ANTIPLAGIO COMPILATIO	121
	ANEXO 2. SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN	122
	ANEXO 3. CUESTIONARIO DE ENTREVISTA SOBRE LA IDENTIFICACIÓN DE POLÍTICAS Y NORMAS APLICADAS EN EL MANEJO DE INVENTARIOS.	123
	ANEXO 4. ENTREVISTA CON EL ADMINISTRADOR DE LA FERRETERÍA “JM AJÍLA”	124

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	44
Tabla 2	51
Tabla 3	62
Tabla 4	65
Tabla 5	65
Tabla 6	68
Tabla 7	70
Tabla 8	70
Tabla 9	73
Tabla 10	75
Tabla 11	75
Tabla 12	78
Tabla 13	80
Tabla 14	80
Tabla 15	83
Tabla 16	85
Tabla 17	85
Tabla 18	88
Tabla 19	88
Tabla 20	89
Tabla 21	92
Tabla 22	93
Tabla 23	94
Tabla 24	95

Tabla 25	96
Tabla 26	97
Tabla 27	98
Tabla 28	99
Tabla 29	100
Tabla 30	101
Tabla 31	102
Tabla 32	103
Tabla 33	104
Tabla 34	105
Tabla 35	106
Tabla 36	107
Tabla 37	108

INTRODUCCIÓN

El control interno de inventarios es un método esencial para la administración eficiente de recursos en empresas de cualquier tamaño. Su relevancia radica en que el inventario representa un activo clave, directamente vinculado a la sostenibilidad financiera y operativa de las organizaciones. Una adecuada gestión garantiza la disponibilidad de productos para satisfacer la demanda, optimizar costos asociados al almacenamiento y minimizar riesgos de pérdidas por obsolescencia, deterioro o discrepancias en registros contables.

Es fundamental para cualquier organización. Este sistema desempeña un papel clave en el cumplimiento de objetivos y metas, ya que evalúa la integridad y fiabilidad de la información administrativa contable. Diseñar un sistema de control interno adecuado es uno de los primeros pasos para realizar diagnósticos, evaluaciones, mejorar la eficiencia y efectividad en el uso de los recursos dentro de las empresas. (Farias Mendoza & Carrera Macías, 2023).

En el caso de la ferretería "JM Ajila", ubicada en el cantón Quevedo, se identificaron diversas oportunidades de mejora en el manejo de inventarios. La falta de procedimientos estandarizados, las limitaciones en la organización de los almacenes y la deficiencia de un control interno incidieron negativamente en la eficiencia operativa de la empresa. Estas condiciones generaron un incremento en los costos operativos y dificultaron la toma de decisiones fundamentadas en información confiable.

El objetivo principal de este estudio fue evaluar la incidencia del control interno de inventarios en la eficiencia operativa de la ferretería "JM Ajila" durante el periodo 2023. Este análisis, fundamentado en el modelo COSO I y en la revisión de

indicadores claves de eficiencia, permitió identificar áreas críticas y proponer estrategias que optimizaran los procesos internos, fortaleciendo la competitividad de la empresa.

La investigación se estructuró en los siguientes capítulos:

El Capítulo I se abordó el marco contextual de la investigación, incluyendo la ubicación y contextualización de la problemática, situación actual, problema de investigación, problemas derivados, delimitación, objetivos generales y específicos, y justificación.

El Capítulo II se desarrolló la fundamentación conceptual, teórica y legal, que sustenta el análisis.

El Capítulo III se detalló la metodología de la investigación, los métodos aplicados, las técnicas e instrumentos utilizados, la construcción del marco teórico, así como la recolección y análisis de la investigación.

El Capítulo IV plasmó los resultados y discusión de la investigación, abordando cada uno de los objetivos específicos.

Capítulo V: abarcó las conclusiones y recomendaciones de la investigación.

Finalmente, se incluyeron las referencias bibliográficas y anexos, los cuales complementaron y respaldaron los hallazgos obtenidos.

CAPÍTULO I MARCO CONTEXTUAL DE LA INVESTIGACIÓN

"El control efectivo es la clave para la
eficiencia en cualquier organización."

Peter Drucker

1.1. UBICACIÓN Y CONTEXTUALIZACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

La ferretería 'JM AJILA' es una empresa comercial que inició sus actividades el 19 de marzo de 2004. Constituida bajo el régimen emprendedor y obligada a llevar contabilidad, operando con el Registro Único de Contribuyentes (RUC) 1714879358001. Se encuentra ubicada en el centro de la ciudad de Quevedo, provincia de Los Ríos, en la Avenida Siete de Octubre N.º 600. Se dedica a la compra y venta de productos ferreteros, con el fin de satisfacer las necesidades de la comunidad Quevedeña.

Con dos décadas de trayectoria en el mercado, la ferretería 'JM AJILA' se ha consolidado como una de las empresas más emblemáticas del sector ferretero en Quevedo. A lo largo de estos 20 años, ha contribuido al desarrollo de la comunidad local, no solo como proveedor confiable de materiales de construcción, sino también a manera de generador de empleo directo. Se distingue por ofrecer un catálogo extenso y diversificado de productos, abarcando desde herramientas especializadas hasta materiales de construcción de primera calidad.

Se identificaron deficiencias en el control y gestión de inventarios que afectaron negativamente las operaciones de la empresa. Las principales problemáticas incluyeron una gestión inadecuada del stock, generando excesos además de faltantes; un proceso de almacenamiento desorganizado, dificultando la localización de productos; inconsistencias entre registros físicos y contables.

A nivel mundial, la ausencia de un control interno efectivo en inventarios constituye un desafío crítico para las organizaciones, puesto que eleva los costos operativos, deteriora la eficiencia logística mientras reduce la competitividad en mercados globales. Diversas corporaciones internacionales han documentado pérdidas

considerables debido a discrepancias en los registros, agotamiento de existencias o excedentes de mercadería, lo cual repercute directamente en la satisfacción del cliente.

En Ecuador, el impacto de una gestión deficiente de inventarios se refleja en la limitada capacidad de las empresas para responder a fluctuaciones de demanda, sumado al manejo ineficiente de costos operativos. Esta situación afecta particularmente a las pequeñas además de medianas empresas, las cuales representan el mayor porcentaje del sector empresarial nacional, enfrentándose a márgenes reducidos junto con una capacidad limitada para competir frente a corporaciones extranjeras.

La ciudad de Quevedo es caracterizada por su actividad comercial, por lo tanto, una administración inadecuada de inventarios puede desencadenar consecuencias significativas, tales como desabastecimiento en sectores estratégicos o deterioro de productos. Estas deficiencias no solo ocasionan pérdidas económicas para los establecimientos comerciales, sino que también impactan en la comunidad.

1.2. SITUACIÓN ACTUAL DE LA PROBLEMÁTICA

La ausencia de políticas, procedimientos y registros sistemáticos para gestionar adecuadamente el ingreso, almacenamiento, salida y monitoreo de productos influyó negativamente en el ritmo de trabajo. Específicamente, se identificó la falta de políticas claras para la recepción de mercadería, codificación y clasificación de productos, control de inventario físico, rotación de existencias, manejo de productos obsoletos y devoluciones. Esta carencia ha provocado desorganización en la bodega y dificultades en la ejecución eficiente de los procesos operativos.

La falta de visibilidad en tiempo real del inventario provocaba situaciones en las que se mantenían niveles de stock superiores a lo necesario en algunos productos,

mientras que en otros se presentaban faltantes imprevistos. Esta situación derivaba en costos de almacenamiento más altos de lo necesario y en la urgencia de realizar pedidos para cubrir demandas inesperadas, lo que impactaba negativamente en los márgenes operativos del negocio.

1.3. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1. Problema general

¿Cómo incide el control interno de inventarios en la eficiencia operativa de la ferretería “JM AJILA” en el año 2023?

1.3.2. Problemas derivados

- ¿Cuáles son las políticas y normas que la ferretería “JM Ajila” ha implementado para tener un control de inventarios efectivo?
- ¿De qué manera las deficiencias en los componentes del control interno afectaron la gestión de inventarios?
- ¿Cómo la eficiencia operativa afecta a la gestión de inventarios y ratios financieras?

1.4.DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA

- **CAMPO:** Ciencias Contables
- **ÁREA:** Control interno
- **LÍNEA:** Evaluación del control interno de inventarios.
- **LUGAR:** Ferretería JM Ajila, Cantón Quevedo.
- **TIEMPO:** Año 2023.

1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo general

Evaluar la incidencia del control interno de inventarios en la eficiencia operativa de la ferretería “JM AJILA” en el periodo 2023

1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar las políticas y normas aplicadas en el manejo de inventarios.
- Examinar el sistema de control interno al inventario aplicando la metodología del modelo COSO I.
- Determinar el grado de eficiencia operativa a través de indicadores de gestión de inventarios y ratios financieros.

1.6. JUSTIFICACIÓN

La ferretería JM Ajila presentó dificultades significativas entre las cuales destacaron problemas en la gestión de inventarios. Uno de los principales inconvenientes fue el frecuente desabastecimiento de productos, lo que ocasionó ventas perdidas. Además, se identificaron discrepancias significativas entre el inventario físico y los registros contables, lo cual generó incertidumbre en la información utilizada para la toma de decisiones. Otro problema relevante fue la acumulación de productos obsoletos que ocupan espacio en bodega y no aportaban valor a la empresa, generando pérdidas económicas y limitando la capacidad de almacenamiento para productos con alta rotación.

La investigación se justificó como una herramienta para mejorar la rentabilidad de la empresa, ya que permitió establecer un control interno de inventarios efectivo, reducir las pérdidas económicas asociadas al deterioro y obsolescencia de productos, y optimizar el uso del espacio en bodega. Esta intervención contribuyó a la

organización de los procesos de almacenamiento y registro, minimizando las discrepancias entre inventario físico y registros contables, lo que facilitó una toma de decisiones informada basada en datos confiables.

Asimismo, con la implementación de soluciones fundamentadas en buenas prácticas de control, se redujeron los costos adicionales generados por compras de emergencia. De este modo, el estudio contribuyó a la optimización de los recursos internos de la ferretería y fortaleció su posición competitiva en el mercado, garantizando su sostenibilidad y aportando al desarrollo económico de la comunidad donde opera.

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO DE LA INVESTIGACIÓN

"La administración correcta de los recursos asegura el éxito a largo plazo."

2.1. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

2.1.1. Almacenamiento

El almacenamiento dentro de las organizaciones representa un eje crítico para la gestión eficiente de los inventarios, ya que influye directamente en la optimización del espacio y la conservación de la calidad de los bienes almacenados. Un sistema adecuado de almacenamiento debe incorporar tecnologías avanzadas y prácticas alineadas con estándares normativos para minimizar los riesgos asociados a la manipulación y el deterioro de los productos (Gutiérrez Sarmiento, Narváez Zurita, & Ormaza Andrade, 2020).

Por otro lado, la relevancia de un diseño estructurado de bodegas, conocido como "layout", garantiza la accesibilidad y facilita el despacho oportuno de los bienes. Este enfoque no solo mejora los tiempos de respuesta ante la demanda, sino que también reduce significativamente los costos operativos relacionados con el manejo y la distribución de inventarios (García Zambrano & Sánchez Enríquez, 2019).

2.1.2. Control Interno

El control interno es un proceso integral diseñado para garantizar la eficiencia operativa, la confiabilidad de los registros financieros y el cumplimiento de las normativas vigentes. Este sistema se fundamenta en políticas claras y procedimientos definidos que ayudan a la evaluación continua de riesgos, así como la implementación de medidas correctivas para mitigar posibles impactos negativos en la operación empresarial (Espinoza Rosero & López Cali, 2024).

Además, facilita la identificación y el análisis proactivo de los factores de riesgo inherentes a los procesos organizativos. La supervisión y el monitoreo continuo aseguran que los objetivos estratégicos y operativos se mantengan alineados,

promoviendo un entorno de control robusto y transparente (García Zambrano & Sánchez Enríquez, 2019).

2.1.3. Eficiencia Operativa

La eficiencia operativa se define como la capacidad de una organización para maximizar el valor generado mediante la optimización de recursos y procesos. Este concepto implica alcanzar los resultados esperados utilizando la menor cantidad de insumos posibles, manteniendo estándares elevados de calidad y reduciendo costos innecesarios (Barrera Guerra, 2020).

Es la integración de tecnologías avanzadas y la reingeniería de procesos son fundamentales para mejorar la productividad y reducir redundancias operativas. Este enfoque brinda a las empresas no solo cumplir con sus objetivos estratégicos, sino también optimizar el uso de recursos, garantizando la sostenibilidad y la rentabilidad a largo plazo (Montalván, Zurita, Góngora, & López, 2024).

2.1.4. Evaluación de Riesgos

La evaluación de riesgos es un proceso sistemático que identifica y analiza las amenazas potenciales que podrían afectar los objetivos de una organización. Este procedimiento no solo busca anticipar eventos adversos, sino también desarrollar estrategias de mitigación que reduzcan su impacto en las operaciones y en la sostenibilidad de la empresa. Una evaluación de riesgos bien estructurada incluye el análisis detallado de los factores internos y externos, considerando la naturaleza y probabilidad de los riesgos, así como sus consecuencias operativas y financieras (Condori, 2023).

Desde una perspectiva organizacional, la evaluación de riesgos es una herramienta indispensable para garantizar la seguridad y eficiencia de los procesos

internos. Este enfoque implica un análisis profundo de las vulnerabilidades existentes en los sistemas, así como la implementación de controles adecuados para minimizar las incertidumbres asociadas. Además, la evaluación de riesgos fomenta una cultura preventiva dentro de la organización, alineando los esfuerzos del equipo hacia la mejora continua y el cumplimiento de los objetivos estratégicos (Montalván, Zurita, Góngora, & López, 2024).

2.1.5. Existencias y Stock

Las existencias y el stock representan la cantidad de bienes disponibles en una empresa, ya sea para la venta o para el uso en procesos productivos. Este control es esencial para garantizar la continuidad de las operaciones y para evitar costos adicionales derivados de inventarios en exceso o faltantes críticos. La implementación de técnicas de control, como el sistema de inventario perpetuo y el sistema de inventario periódico, facilita a las empresas mantener registros precisos y minimizar riesgos asociados al manejo de inventarios (Gutiérrez Sarmiento, Narváez Zurita, & Ormaza Andrade, 2020).

Asimismo, la adecuada gestión de las existencias no solo mejora la productividad, sino que también garantiza la integridad del inventario, reduciendo pérdidas por obsolescencia o daño. La aplicación de herramientas como la clasificación ABC y el análisis Just-In-Time refuerzan el control sobre los bienes almacenados y optimiza los recursos financieros asignados al inventario (Jerónimo Ramos, Martínez Prats, & Silva Hernández, 2022).

2.1.6. Ferretería

La gestión en las ferreterías se enfoca en garantizar la disponibilidad de productos necesarios para satisfacer las demandas de los clientes, optimizando al

mismo tiempo los recursos disponibles. Este tipo de negocio enfrenta desafíos particulares relacionados con la variedad y el manejo adecuado de inventarios, aspectos que son fundamentales para mantener la competitividad en el mercado. El uso de tecnologías modernas y estrategias como el análisis de ventas posibilita una mejor rotación de inventarios y reducen los costos operativos asociados (Montalván, Zurita, Góngora, & López, 2024).

Además, una correcta planificación y el seguimiento continuo de los productos almacenados son esenciales para evitar el desabastecimiento o el exceso de inventarios. Estas prácticas mejoran la eficiencia operativa y aseguran que los productos ofrecidos cumplan con los estándares de calidad esperados, promoviendo así la fidelización de los clientes (Jerónimo Ramos, Martínez Prats, & Silva Hernández, 2022).

2.1.7. Gestión de Inventarios

La gestión de inventarios consiste en el conjunto de procesos y herramientas utilizados para supervisar, controlar y optimizar los niveles de existencias en una organización. Este concepto abarca desde la planificación de compras hasta la distribución, buscando mantener un equilibrio entre el costo y la disponibilidad de los productos necesarios para las operaciones diarias (Guerra, 2024).

Además, la implementación de tecnologías avanzadas, como sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP), facilita el monitoreo en tiempo real de las existencias. Estas herramientas posibilitan anticiparse a las fluctuaciones de la demanda y minimizar los riesgos de faltantes o excesos, lo que se traduce en una mayor eficiencia operativa y rentabilidad para la organización (Ganchozo, Zhinin, & Arteaga, 2024).

2.1.8. Gestión Empresarial

La gestión empresarial implica el conjunto de prácticas y estrategias diseñadas para alcanzar los objetivos organizacionales mediante la planificación, organización y control de los recursos disponibles. Este enfoque integral busca maximizar la eficiencia operativa, fomentar la innovación y garantizar la sostenibilidad a largo plazo de las empresas (Espinoza Rosero & López Cali, 2024).

Además, la integración de tecnologías y la capacitación del personal son componentes clave para fortalecer la gestión empresarial. Estas prácticas no solo promueven una mayor productividad, sino que también mejoran la comunicación interna y la alineación de los objetivos estratégicos con los operativos, asegurando un desempeño consistente en todas las áreas de la organización (Guerra, 2024).

2.1.9. Indicadores de Desempeño Financiero

Los indicadores de desempeño financiero, como el margen bruto y el retorno sobre activos, son herramientas clave para evaluar la eficiencia económica de una organización. Estos indicadores viabilizan medir la capacidad de una empresa para generar valor a partir de sus recursos disponibles, proporcionando información fundamental para la toma de decisiones estratégicas (García Ponce & Rodríguez Mendoza, 2024).

Además, la implementación de sistemas de monitoreo continuo para los indicadores financieros garantiza la transparencia y confiabilidad en la información. Esto refuerza la capacidad de las empresas para identificar áreas de mejora y aprovechar oportunidades de optimización en sus operaciones financieras (Jerónimo Ramos, Martínez Prats, & Silva Hernández, 2022).

2.1.10. Indicadores de Rentabilidad

Los indicadores de rentabilidad, como el margen neto y el retorno sobre el patrimonio, son herramientas esenciales para medir la capacidad de una empresa de generar utilidades sostenibles en el tiempo. Estas métricas analizan la eficacia en la gestión de los recursos financieros, brindando información clave para la planificación estratégica y la toma de decisiones informadas (Condori, 2023).

Además, el monitoreo constante de los indicadores de rentabilidad favorece la identificación de oportunidades de mejora en los procesos operativos. La implementación de tecnologías para el análisis financiero incrementa la precisión en la evaluación del desempeño económico, asegurando mayor estabilidad y crecimiento a largo plazo (Montalván, Zurita, Góngora, & López, 2024).

2.1.11. Inventarios Físicos

El inventario físico es un proceso que implica la inspección detallada de los bienes disponibles en una organización. Este procedimiento tiene como propósito determinar con precisión la cantidad y el estado de los artículos almacenados, permitiendo a las empresas mantener un control eficiente de sus recursos. La realización periódica de inventarios físicos contribuye a reducir discrepancias en los registros contables y a garantizar la integridad del sistema de control interno, siendo fundamental para prevenir fraudes y pérdidas económicas significativas (Gutiérrez Sarmiento, Narváez Zurita, & Ormaza Andrade, 2020).

Además, los inventarios físicos son esenciales para la planificación estratégica, ya que ofrecen datos fiables sobre las existencias reales. Esto alinea a las empresas en sus decisiones operativas con la demanda del mercado y optimizar la gestión de los recursos disponibles. En este contexto, la implementación de tecnologías y

procedimientos modernos puede mejorar la precisión y la eficiencia del proceso de inventario, asegurando un manejo adecuado de los bienes (Pavón, Villa, Rueda, & Lomas, 2019).

2.1.12. Margen Operacional

El margen operacional constituye un indicador esencial en la evaluación financiera de las empresas, ya que refleja la eficiencia de sus actividades principales en la generación de utilidades antes de considerar impuestos y costos financieros. Este índice ayuda a las organizaciones identificar el impacto de sus decisiones operativas en los ingresos, destacando áreas clave para optimizar costos y mejorar la rentabilidad. Una adecuada interpretación de este margen es crucial para orientar estrategias hacia un crecimiento sostenible y garantizar la estabilidad económica en mercados competitivos (Condori, 2023).

Además, el margen operacional es una herramienta que estudia la capacidad de las empresas para responder a cambios en el entorno económico sin comprometer su desempeño financiero. Su cálculo y seguimiento regular proporcionan información relevante sobre la efectividad de las políticas internas y el control de costos operativos. De este modo, se convierte en un componente central para la planificación estratégica y la toma de decisiones orientadas al fortalecimiento de la posición competitiva de la organización (Gutiérrez Sarmiento, Narváez Zurita, & Ormaza Andrade, 2020).

2.1.13. Mercadería

La gestión de mercadería abarca desde la adquisición hasta la distribución de bienes, asegurando su calidad y disponibilidad en todo momento. Este proceso incluye la verificación de las condiciones de los productos al recibirlos y su adecuado almacenamiento, minimizando riesgos de deterioro o pérdida. Además, implica la

implementación de políticas de pago claras y estrategias para optimizar las compras, garantizando un control riguroso de las entradas y salidas en los inventarios (García Zambrano & Sánchez Enríquez, 2019).

Por otro lado, el registro de las actividades relacionadas con la mercadería es fundamental para mantener un control efectivo de las operaciones. Esto facilita a las empresas prever fluctuaciones en la demanda y ajustar sus niveles de stock de manera estratégica, evitando rupturas de inventario o sobreabastecimiento. Una adecuada administración de mercadería contribuye directamente a la eficiencia operativa y al fortalecimiento de la relación con proveedores y clientes (Jerónimo Ramos, Martínez Prats, & Silva Hernández, 2022).

2.1.14. Métodos de Control de Inventarios

Los métodos de control de inventarios son sistemas diseñados para optimizar la gestión de las existencias y garantizar la disponibilidad de los recursos necesarios para las operaciones empresariales. Entre los métodos más utilizados se encuentran PEPS (Primero en Entrar, Primero en Salir), UEPS (Último en Entrar, Primero en Salir) y el Promedio Ponderado, cada uno de los cuales ofrece ventajas específicas según las características y necesidades de la organización. Estos métodos mantienen un control adecuado de los costos de inventario, asegurando la precisión en los registros y facilitando la toma de decisiones informadas (Montalván, Zurita, Góngora, & López, 2024).

Además, la implementación de herramientas tecnológicas como sistemas ERP (Enterprise Resource Planning) mejora significativamente la precisión en el control de inventarios, al permitir un seguimiento en tiempo real de las entradas y salidas de mercancías. Estas tecnologías, combinadas con métodos de control efectivos,

optimizan la planificación y la gestión operativa, reduciendo las pérdidas por obsolescencia y mejorando la eficiencia general de la cadena de suministro (Gutiérrez Sarmiento, Narváez Zurita, & Ormaza Andrade, 2020).

2.1.15. Políticas de Control

Las políticas de control en la gestión de inventarios son un elemento esencial para garantizar la eficiencia operativa y la seguridad en el manejo de los recursos. Estas políticas definen reglas claras para la recepción, almacenamiento y despacho de bienes, lo que reduce la probabilidad de errores y asegura la coherencia en los procesos operativos. Su implementación adecuada garantiza a las organizaciones mantener estándares elevados en la calidad de los productos y minimizar las pérdidas económicas relacionadas con errores de inventario (García Zambrano & Sánchez Enríquez, 2019).

Además, estas políticas son una herramienta estratégica para fortalecer el control interno, al establecer parámetros medibles para la supervisión y evaluación del desempeño organizacional. La incorporación de tecnologías avanzadas en los procesos de control aumenta la transparencia y la trazabilidad, facilitando la identificación temprana de irregularidades y mejorando la capacidad de respuesta ante posibles contingencias (Ganchozo, Zhinin, & Arteaga, 2024).

2.1.16. Procedimientos de Almacenamiento

Los procedimientos de almacenamiento son esenciales para garantizar la correcta organización y control de los inventarios dentro de una organización. Estas prácticas aseguran una adecuada planificación, recepción y distribución de materiales, minimizando riesgos operativos y pérdidas económicas. La implementación de directrices claras y bien definidas para el manejo de inventarios contribuye

significativamente a la eficiencia operativa, permitiendo una administración más precisa y confiable de los recursos disponibles (García Zambrano & Sánchez Enríquez, 2019).

El diseño y la estructuración adecuada de los espacios de almacenamiento, junto con el uso de herramientas tecnológicas, resultan determinantes para optimizar los procesos internos. Estas acciones no solo incrementan la trazabilidad y accesibilidad de los productos almacenados, sino que también fortalecen la eficiencia operativa al reducir riesgos asociados al deterioro o manejo inadecuado de los inventarios. La incorporación de sistemas automatizados y el rediseño de los procedimientos mejoran significativamente la capacidad de respuesta organizacional y la toma de decisiones estratégicas (Gutiérrez Sarmiento, Narváez Zurita, & Ormaza Andrade, 2020).

2.1.17. Procedimientos de Control

Los procedimientos de control constituyen un conjunto de actividades sistemáticas diseñadas para garantizar la eficiencia en la gestión de los recursos organizacionales. Estos procedimientos supervisan y verifican el cumplimiento de las políticas establecidas, contribuyendo a la identificación y mitigación de riesgos operativos. Además, son una herramienta clave para reforzar la trazabilidad de los procesos, asegurando que las operaciones se ejecuten de manera efectiva y conforme a los objetivos estratégicos de la organización (Barrera Guerra, 2020).

La implementación de procedimientos de control sólidos es esencial para fortalecer la estructura administrativa y operativa de las organizaciones. Estas prácticas abarcan desde la definición de estándares de desempeño hasta la supervisión constante de las actividades internas, promoviendo una adecuada asignación de

responsabilidades y un manejo eficiente de los recursos. Asimismo, los procedimientos de control ayudan a prevenir pérdidas, optimizar el uso del tiempo y garantizar la fiabilidad de la información generada en los procesos operativos (Gutiérrez Sarmiento, Narváez Zurita, & Ormaza Andrade, 2020).

2.1.18. Ratios Financieros

Los ratios financieros son herramientas clave que evalúan la situación económica y el desempeño financiero de una organización a través del análisis de sus estados contables. Estos indicadores se utilizan para medir aspectos como la liquidez, la solvencia, la rentabilidad y la eficiencia operativa, proporcionando información valiosa para la toma de decisiones estratégicas. Una adecuada interpretación de los ratios financieros facilita identificar áreas críticas y oportunidades de mejora, contribuyendo a la sostenibilidad y competitividad empresarial en un entorno dinámico y globalizado (Barrera Guerra, 2020).

En el ámbito de la gestión organizacional, los ratios financieros representan una metodología cuantitativa esencial para analizar la relación entre diferentes componentes financieros y operativos de la empresa. Estos indicadores no solo sirven para diagnosticar el estado actual de una organización, sino también para proyectar su comportamiento futuro y establecer estrategias orientadas a la optimización de recursos. Su correcto empleo es indispensable para la planificación financiera, la evaluación del rendimiento y la toma de decisiones fundamentadas que impacten positivamente en los objetivos corporativos (García Zambrano & Sánchez Enríquez, 2019).

2.1.19. Registros Contables

Los registros contables son el pilar fundamental para garantizar la exactitud y la integridad de la información financiera dentro de una organización. Estos registros garantizan una adecuada clasificación, organización y análisis de las operaciones económicas, lo que facilita la toma de decisiones estratégicas. Además, son esenciales para evaluar el desempeño financiero y asegurar el cumplimiento de las normativas legales y fiscales aplicables. La correcta implementación de los registros contables contribuye significativamente a la transparencia y la confianza en la gestión organizacional (Proaño Ponce & Mero Pincay, 2024).

La gestión eficiente de los registros contables implica el uso de herramientas y procedimientos estandarizados que aseguren la confiabilidad de los datos financieros. Esta práctica no solo fortalece la planificación y el control interno, sino que también promueve la rendición de cuentas al ofrecer información clara y precisa sobre los recursos utilizados. La actualización y el monitoreo continuo de los registros contables son fundamentales para identificar áreas de mejora y garantizar la sostenibilidad económica de las organizaciones (Montalván, Zurita, Góngora, & López, 2024).

2.1.20. Rentabilidad

La rentabilidad representa la capacidad de una organización para generar beneficios económicos a partir de los recursos disponibles, reflejando la eficacia de las decisiones financieras y operativas. Este concepto no solo mide el éxito económico, sino que también sirve como indicador clave para evaluar la sostenibilidad y competitividad empresarial. La gestión adecuada de los procesos internos, combinada con estrategias financieras sólidas, resulta esencial para maximizar la rentabilidad y garantizar el crecimiento a largo plazo (Barrera Guerra, 2020).

Desde una perspectiva organizacional, la rentabilidad se entiende como el resultado de una administración eficiente que optimiza los recursos y minimiza los costos asociados con las operaciones. Este enfoque posibilita a las empresas no solo cumplir con sus compromisos financieros, sino también incrementar su valor en el mercado. Además, la rentabilidad es un reflejo directo de la capacidad de la organización para adaptarse a los cambios del entorno económico y mantener un equilibrio entre sus ingresos y egresos (Proaño Ponce & Mero Pincay, 2024).

2.1.21. Riesgo de Control

El riesgo de control se refiere a la probabilidad de que los procedimientos establecidos para mitigar errores o irregularidades en los procesos internos de una organización no sean eficaces. Este riesgo puede surgir por la ausencia de políticas claras, la falta de capacitación del personal o la inexistencia de sistemas adecuados para supervisar las actividades. La gestión del riesgo de control es esencial para garantizar la confiabilidad de la información y minimizar el impacto de los posibles errores en las decisiones estratégicas (Condori, 2023).

En un contexto organizacional, el riesgo de control se manifiesta cuando los mecanismos implementados para garantizar el cumplimiento de las normativas internas y externas presentan deficiencias que comprometen la integridad de los resultados operativos. Este tipo de riesgo subraya la importancia de realizar evaluaciones periódicas de los sistemas de control interno y de implementar herramientas tecnológicas que refuercen la detección y prevención de errores. Reducir el riesgo de control es fundamental para mantener la confianza de los stakeholders y asegurar la sostenibilidad de las operaciones (García Zambrano & Sánchez Enríquez, 2019).

2.1.22. Riesgos Operativos

Los riesgos operativos se refieren a la posibilidad de que errores, fallas o eventos inesperados en los procesos internos de una organización afecten la continuidad y eficiencia de sus operaciones. Este tipo de riesgo incluye factores como la falta de procedimientos claros, deficiencias en la infraestructura tecnológica y errores humanos, los cuales pueden comprometer la calidad de los productos o servicios ofrecidos. Una gestión eficaz de los riesgos operativos implica la implementación de controles internos robustos que mitiguen estos eventos, mejorando así la capacidad de la organización para adaptarse a escenarios adversos y garantizar la sostenibilidad operativa (Montalván, Zurita, Góngora, & López, 2024).

Dentro de una organización, los riesgos operativos representan desafíos críticos que surgen de la interacción entre procesos, sistemas y personas. Estos riesgos pueden originarse por fallas en la ejecución de actividades, insuficiencia de recursos o vulnerabilidades en los mecanismos de control. Gestionarlos requiere no solo identificar sus causas raíz, sino también diseñar estrategias que fortalezcan las operaciones mediante la optimización de procesos y la capacitación constante del personal. Este enfoque minimiza los impactos negativos y mantiene un entorno operativo estable y eficiente (García Zambrano & Sánchez Enríquez, 2019).

2.1.23. Rotación de Inventarios

La rotación de inventarios se refiere a la frecuencia con la que una organización renueva sus existencias durante un período determinado, lo que refleja su capacidad para gestionar eficientemente los recursos almacenados. Este indicador es fundamental para medir el desempeño operativo y evitar acumulaciones excesivas de inventarios que puedan generar costos innecesarios o pérdidas por obsolescencia. Una adecuada

rotación de inventarios mantiene un equilibrio entre el suministro y la demanda, asegurando la disponibilidad de productos mientras se optimizan los recursos financieros y logísticos (García Zambrano & Sánchez Enríquez, 2019).

En el ámbito empresarial, la rotación de inventarios es un factor clave para evaluar la eficacia en la gestión de almacenes y la capacidad de respuesta de la organización frente a las necesidades del mercado. Este concepto abarca tanto la rapidez con que los productos ingresan y salen del almacén como la implementación de estrategias que minimicen los costos asociados al almacenamiento prolongado. La mejora en la rotación de inventarios contribuye a aumentar la rentabilidad y a fortalecer la posición competitiva de las organizaciones al garantizar un flujo constante de bienes hacia los consumidores (Proaño Ponce & Mero Pincay, 2024).

2.2.FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1. Creación de Políticas y Procedimientos

El establecimiento de políticas y procedimientos claros es fundamental para garantizar una gestión eficiente y controlada de los recursos empresariales. Este proceso abarca desde la definición de normas específicas hasta la implementación de mecanismos de auditoría interna para asegurar su cumplimiento.

2.2.1.1. Normas para la gestión de inventarios

Las normas para la gestión de inventarios son esenciales para mantener un control eficiente de las existencias. Estas deben incluir pautas claras sobre la recepción, almacenamiento y distribución de productos, asegurando la precisión en los registros y reduciendo riesgos de pérdidas o errores. La implementación de estas normas mejora la planificación y la toma de decisiones estratégicas dentro de las organizaciones (Vergara Cuadros, Guaman Chavez, & Mogollón Mena, 2021).

2.2.14.1. Codificación estandarizada de productos

La codificación estandarizada de productos representa una herramienta clave en la gestión de inventarios, ya que permite organizar y clasificar los artículos de manera precisa, evitando duplicidades y facilitando su identificación dentro de los procesos logísticos. Este sistema contribuye a una mayor eficiencia en el control, recepción y despacho de mercadería, al tiempo que optimiza el registro de entradas y salidas, fortaleciendo la trazabilidad de los productos y reduciendo errores humanos en los procesos contables y operativos (Aguilar, Mendoza, & Arias, 2022).

2.2.14.2. Procedimientos documentados para recepción, almacenamiento y despacho

Contar con procedimientos documentados para la recepción, almacenamiento y despacho de mercadería es fundamental para asegurar la trazabilidad, uniformidad y eficiencia de las operaciones logísticas dentro de una organización. La estandarización de estos procesos, mediante manuales e instructivos formalizados, facilita la correcta ejecución de las tareas, minimiza errores operativos, mejora los tiempos de respuesta y garantiza la adecuada gestión documental de entradas y salidas.

La implementación de formatos específicos para el control de correspondencia y documentos asociados, junto con la delimitación clara de responsabilidades, permite establecer un flujo operativo ordenado que responde a estándares de calidad y facilita la capacitación del personal en funciones críticas (Fuentes, Bejarano, & Bejarano, 2023).

2.2.14.3. Registros contables actualizados conforme a la NIC 2

La actualización permanente de los registros contables en concordancia con la NIC 2 permite reflejar con precisión el valor real de los inventarios, al considerar aspectos como el costo histórico, el método de valoración y la pérdida de valor por deterioro. Esta normativa exige aplicar criterios técnicos para el reconocimiento de los

inventarios en los estados financieros, utilizando métodos aceptados como PEPS o costo promedio ponderado, y diferenciando entre costos de adquisición y otros elementos no atribuibles directamente. Cumplir con la NIC 2 fortalece la transparencia contable, mejora la toma de decisiones y garantiza la razonabilidad de la información financiera presentada (Villavicencio & Moreira, 2021).

2.2.14.4. Controles periódicos de inventario físico

Los controles periódicos de inventario físico permiten verificar la correspondencia entre los saldos registrados en el sistema contable y las existencias reales en bodega, lo que facilita la detección de diferencias por pérdidas, robos, errores de registro o deterioro de mercadería. Estos procedimientos son esenciales para garantizar la confiabilidad de los estados financieros y mantener la integridad de los recursos materiales. La implementación de cronogramas de conteo físico, conciliaciones sistemáticas y participación de personal capacitado son prácticas recomendadas para asegurar la efectividad del control interno en la gestión de inventarios (Bautista, Rodríguez, & Guerrero, 2021).

2.2.14.5. Mecanismos de revisión y aprobación de movimientos de inventario

Los mecanismos de revisión y aprobación de movimientos de inventario son esenciales para garantizar la trazabilidad y legalidad de cada transacción que afecta el stock, desde ingresos y salidas hasta ajustes por errores o pérdidas. Establecer controles que incluyan la validación de documentos soporte, autorizaciones previas por responsables designados y conciliaciones periódicas entre registros físicos y contables permite prevenir irregularidades, mejorar la transparencia operativa y fortalecer el control interno. Además, el uso de listas de chequeo y formatos de verificación contribuye a estandarizar procesos y delimitar funciones dentro de la organización (Morán, Zambrano, & Velásquez, 2022).

2.2.14.6. Normativas internas sobre rotación, obsolescencia y manejo de productos defectuosos

Las normativas internas relacionadas con la rotación, obsolescencia y manejo de productos defectuosos constituyen una herramienta clave para preservar la eficiencia operativa y la calidad del inventario disponible. Aplicar políticas de rotación como el método PEPS permite evitar el vencimiento o deterioro de productos almacenados por periodos prolongados. Asimismo, establecer procedimientos para identificar productos obsoletos o defectuosos facilita su separación, registro y baja oportuna, lo que evita distorsiones en los estados financieros y mejora la gestión del espacio físico. Estas directrices, al estar formalizadas, aseguran un tratamiento uniforme, controlado y trazable de los artículos que no cumplen con los estándares de comercialización (Gallegos & Loor, 2020).

2.2.14.7 Política de seguridad y acceso a bodegas

La política de seguridad y acceso a bodegas tiene como objetivo proteger los activos almacenados mediante la regulación estricta del ingreso de personal, el monitoreo constante de las instalaciones y la delimitación clara de funciones y responsabilidades. Estas medidas permiten prevenir pérdidas, garantizar la integridad física de los productos y reducir los riesgos asociados al manejo indebido de inventarios. La implementación de controles como registros de acceso, credenciales de identificación, cámaras de vigilancia y supervisión directa fortalece la gestión operativa y contribuye a mantener un entorno seguro, ordenado y controlado (Ordoñez & Vélez, 2022).

2.2.2. Componentes del Control Interno

El control interno se compone de elementos clave diseñados para asegurar la eficacia y eficiencia de las operaciones, la fiabilidad de la información financiera y el cumplimiento normativo. Entre los principales componentes se encuentran el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control y la supervisión o monitoreo.

2.2.2.1. Ambiente de control

El ambiente de control establece la base para que las actividades de la organización se desarrollen con disciplina y estructura, influyendo directamente en la efectividad del sistema de control interno. Este componente fomenta la ética, la integridad, y un enfoque claro en el cumplimiento de objetivos institucionales a través de un liderazgo efectivo y políticas bien definidas (Zambrano Cruzatty & Zambrano Intriago, 2024).

El ambiente de control constituye la base del sistema de control interno, ya que define la cultura organizacional respecto a la integridad, los valores éticos y el compromiso con la competencia profesional. Este componente establece el tono desde la alta dirección, influye en la conducta de los empleados y promueve un entorno de responsabilidad mediante la adecuada asignación de funciones, políticas claras y mecanismos de supervisión. Además, facilita la implementación de controles eficaces en todas las áreas, incluyendo la gestión de inventarios, al fomentar la disciplina operativa y el cumplimiento normativo (Castillo & Llor, 2022)

2.2.2.2. Evaluación de riesgos

La evaluación de riesgos identifica y analiza los factores que pueden afectar negativamente el logro de los objetivos organizacionales. Este proceso prioriza y

gestiona dichos riesgos mediante estrategias que fortalezcan los controles internos y mejoren la resiliencia frente a cambios internos y externos (Gutiérrez Sarmiento, Narváez Zurita, & Ormaza Andrade, 2020).

La evaluación de riesgos es un proceso fundamental dentro del control interno, ya que permite identificar, analizar y valorar los eventos que podrían afectar el logro de los objetivos institucionales. Este análisis considera tanto factores internos como externos, y se enfoca en anticipar situaciones que puedan comprometer la operatividad, los recursos o la información financiera de la entidad. Aplicar metodologías sistemáticas para la detección de riesgos facilita la implementación de respuestas efectivas que mitiguen su impacto, fortaleciendo la toma de decisiones estratégicas y la resiliencia organizacional (Alcívar & Mendoza, 2023)

2.2.2.3. Actividades de control

Las actividades de control son procedimientos diseñados para asegurar que las directrices establecidas por la gerencia se cumplan de manera eficiente. Estas incluyen políticas, revisiones y autorizaciones que detecten las desviaciones y aseguren la confiabilidad de los procesos operativos y financieros (Zambrano Cruzatty & Zambrano Intriago, 2024).

Las actividades de control representan procedimientos esenciales dentro del sistema de control interno, ya que permiten prevenir, detectar y corregir desviaciones que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Estas acciones comprenden la implementación de políticas, procedimientos y herramientas tecnológicas destinadas a fortalecer la supervisión de operaciones, garantizar la integridad de la información y facilitar la toma de decisiones. La ejecución continua de medidas correctivas, el monitoreo de procesos administrativos y el uso de

tecnologías de la información contribuyen a una gestión eficiente, al tiempo que fomentan una cultura institucional orientada al cumplimiento normativo y la mejora constante (Cabrera, Gonzáles, Castro, & Valdivia, 2023).

2.2.2.4. Información y comunicación

El componente de información y comunicación dentro del sistema de control interno permite que todos los niveles de la organización accedan a datos pertinentes, oportunos y veraces para la toma de decisiones estratégicas y operativas. Establecer canales de comunicación formales y eficaces asegura que las directrices emitidas por la alta dirección sean comprendidas e implementadas adecuadamente, mientras que la retroalimentación desde las áreas operativas fortalece la mejora continua. Una estructura de comunicación clara y sistemática también facilita el cumplimiento de los objetivos institucionales y el monitoreo de los riesgos, consolidando la coordinación entre departamentos y actores clave del proceso administrativo (Tejada & Guadalupe, 2021)

2.2.2.5. Supervisión o monitoreo

La supervisión y el monitoreo evalúan continuamente el desempeño del sistema de control interno para garantizar su efectividad y adaptación a los cambios organizacionales. Estas actividades pueden incluir auditorías periódicas, evaluaciones internas y un seguimiento constante para identificar áreas de mejora (Condori, 2023).

La supervisión y el monitoreo constituyen componentes esenciales del control interno, ya que permiten evaluar de manera continua el funcionamiento de los procesos y la efectividad de los controles establecidos. Estas actividades implican la revisión periódica de procedimientos, el análisis de resultados frente a objetivos y la retroalimentación a los responsables de cada área. Su correcta aplicación posibilita

detectar deficiencias, implementar medidas correctivas oportunas y promover una cultura de mejora continua en la gestión institucional. Además, facilita la identificación temprana de riesgos y fortalece la transparencia en la toma de decisiones (Frías, Paredes, & González , 2021)

2.2.3. Estrategias de Gestión de Inventarios

La gestión de inventarios incluye estrategias clave que optimizan el uso de los recursos y garantizan la disponibilidad de productos necesarios para la operación empresarial. Entre estas estrategias destacan la rotación de inventarios y la reducción de excesos, que contribuyen a mejorar la eficiencia y rentabilidad organizacional.

2.2.3.1. Rotación de inventarios

La rotación de inventarios mide la frecuencia con la que una organización renueva sus existencias en un periodo determinado. Este indicador es crucial para evitar acumulaciones innecesarias, reducir los costos asociados al almacenamiento prolongado y garantizar la disponibilidad constante de productos para satisfacer la demanda del mercado (García Zambrano & Sánchez Enríquez, 2019).

2.2.3.2. Reducción de excesos

La reducción de excesos en inventarios se enfoca en eliminar productos almacenados de manera innecesaria que inmovilizan recursos financieros y operativos. Una adecuada planificación y monitoreo facilita minimizar los costos derivados del almacenamiento y optimizar los espacios de bodega, mejorando así la liquidez empresarial y la eficiencia en la gestión de recursos (Jerónimo Ramos, Martínez Prats, & Silva Hernández, 2022).

2.2.4. Factores que Impactan en la Eficiencia Operativa

La eficiencia operativa se refiere a la capacidad de las organizaciones para maximizar sus resultados utilizando los mínimos recursos posibles. Esto implica optimizar procesos internos y emplear prácticas estratégicas que fomenten la sostenibilidad y la competitividad.

2.2.4.1. Uso adecuado de recursos

El uso eficiente de recursos dentro de una organización minimiza los costos operativos y maximiza la rentabilidad. Al evitar el desperdicio y priorizar los procesos clave, las empresas pueden asegurar una mayor sostenibilidad a largo plazo. Esta práctica también fortalece la gestión estratégica y mejora los indicadores financieros (Espinoza Rosero & López Cali, 2024).

2.2.4.2. Procesos organizados

Los procesos organizados garantizan la optimización del flujo de trabajo y la reducción de redundancias operativas. Una adecuada estructuración de los procesos internos no solo mejora la productividad, sino que también facilita la toma de decisiones estratégicas al proporcionar información confiable y oportuna (Gutiérrez Sarmiento, Narváez Zurita, & Ormaza Andrade, 2020).

2.2.5. Indicadores de Eficiencia Operativa

Los indicadores de eficiencia operativa son herramientas clave para evaluar el desempeño de una organización en términos de uso óptimo de recursos y calidad de procesos. Estos indicadores identifican áreas de mejora, garantizan el cumplimiento de objetivos y maximizan la productividad.

2.2.5.1. Tiempo de ciclo

El tiempo de ciclo mide la duración total requerida para completar un proceso o entregar un producto. Este indicador es crucial para evaluar la eficiencia de las operaciones y minimizar tiempos de espera que puedan afectar la competitividad de la organización (Espinoza Rosero & López Cali, 2023).

2.2.5.2. Costos operativos

Los costos operativos se refieren a los recursos financieros necesarios para mantener los procesos productivos. Su análisis permite identificar gastos innecesarios y mejorar la asignación de recursos, asegurando la sostenibilidad económica de la empresa a largo plazo (Barrera Guerra, 2020).

2.2.6. Indicadores de Rotación de Inventarios

Los indicadores de rotación de inventarios miden la eficiencia en la gestión de existencias y evalúan cómo estas contribuyen al desempeño financiero y operativo de la organización.

2.2.6.1. Frecuencia de renovación de existencias

La frecuencia de renovación de existencias mide cuántas veces los inventarios se reponen durante un período determinado. Este indicador es esencial para identificar qué tan bien se gestionan los productos almacenados y evitar la acumulación innecesaria, garantizando así la disponibilidad adecuada para satisfacer la demanda del mercado (Proaño Ponce & Mero Pincay, 2024).

2.2.6.2. Relación con los costos de almacenamiento

La rotación de inventarios está estrechamente vinculada a los costos de almacenamiento, ya que una rotación baja incrementa gastos en mantenimiento, espacio y deterioro de productos. Una gestión eficiente reduce estos costos,

maximizando el aprovechamiento de los recursos disponibles y mejorando la rentabilidad empresarial (García Zambrano & Sánchez Enríquez, 2019).

2.2.7. Interpretación de Indicadores Financieros

Los indicadores financieros son herramientas fundamentales para analizar el desempeño económico de una organización y guiar la toma de decisiones estratégicas. Estos indicadores identifican áreas críticas y optimizan recursos para mejorar la sostenibilidad empresarial.

2.2.7.1. Toma de decisiones basada en indicadores

La interpretación adecuada de los indicadores financieros facilita la identificación de oportunidades y riesgos, lo que ayuda a la toma de decisiones fundamentadas y estratégicas. Estas métricas proporcionan una visión clara sobre la eficiencia operativa y el impacto de las políticas implementadas en los resultados organizacionales (Jerónimo Ramos, Martínez Prats, & Silva Hernández, 2022).

Ratios Financieros Clave

Los ratios financieros son indicadores fundamentales para evaluar la eficiencia operativa y la rentabilidad empresarial. Entre los más destacados se encuentran la rentabilidad sobre activos (ROA) y el margen operativo, los cuales permiten un análisis integral del desempeño organizacional.

2.2.7.2. Rentabilidad sobre activos (ROA)

El ROA mide la capacidad de una empresa para generar beneficios a partir de sus activos totales, siendo un indicador clave de la eficiencia operativa. Este ratio evalúa cómo la organización utiliza sus recursos para maximizar las utilidades y es considerado un elemento central en la toma de decisiones estratégicas para mejorar la rentabilidad (Gaytán Cortés, 2021).

2.2.7.3. Margen operativo

El margen operativo representa la proporción de ingresos que se conserva después de cubrir los costos operativos, reflejando la capacidad de la empresa para generar utilidades a partir de sus actividades principales. Este indicador es crucial para identificar la eficiencia en la gestión interna y evaluar la sostenibilidad financiera a largo plazo (Gaytán Cortés, 2021).

2.2.8. Tecnología en la Gestión de Inventarios

La incorporación de tecnología en la gestión de inventarios ha transformado significativamente las prácticas operativas al proporcionar herramientas para optimizar procesos y garantizar la precisión en el control de existencias.

2.2.8.1. Automatización de registros

La automatización en la gestión de inventarios registra entradas y salidas de manera inmediata, reduciendo errores humanos y mejorando la eficiencia operativa. Estas herramientas no solo agilizan el control, sino que también proporcionan datos en tiempo real para una mejor toma de decisiones estratégicas (Gutiérrez Sarmiento, Narváez Zurita, & Ormaza Andrade, 2020).

2.2.8.2. Software de gestión

El uso de software especializado en gestión de inventarios, como los sistemas ERP, facilita el monitoreo integral de las operaciones, desde la recepción hasta el despacho de productos. Estas soluciones tecnológicas no solo optimizan los procesos internos, sino que también integran funciones clave como la planificación y el análisis financiero, garantizando una mayor competitividad en el mercado (Montalván, Zurita, Góngora, & López, 2024).

2.3. FUNDAMENTACIÓN LEGAL

2.3.1. Constitución de la República del Ecuador

La Constitución del Ecuador establece en su Artículo 284 que "La política económica tendrá, entre otros objetivos, garantizar una adecuada distribución del ingreso y de la riqueza nacional; incentivar la producción nacional, la productividad y la competitividad, así como el uso eficiente de los recursos disponibles" (Asamblea Constituyente, 2008).

En este contexto, la implementación de un control interno adecuado en la gestión de inventarios de una empresa contribuye directamente a mejorar la productividad y competitividad del negocio, lo que es coherente con los objetivos planteados por la Constitución. Una gestión eficiente de inventarios asegura que los recursos se utilicen de manera óptima, reduciendo costos y mejorando el rendimiento económico de la empresa, lo cual también repercute positivamente en la economía nacional.

Además, el Artículo 334 de la Constitución del Ecuador menciona que "El Estado fomentará la inversión productiva, fomentará la eficiencia y la responsabilidad social de las empresas" (Asamblea Constituyente, 2008). Este artículo resalta la importancia de que las empresas operen de manera eficiente y responsable. El control interno de inventarios es una herramienta que no solo garantiza la eficiencia operativa, sino también la transparencia y responsabilidad en el manejo de los recursos de la empresa, reduciendo el riesgo de fraudes y pérdidas. De esta manera, la implementación de mecanismos de control contribuye al cumplimiento de los objetivos constitucionales de promover una actividad empresarial que sea tanto productiva como socialmente responsable.

2.3.2. Normas Internacionales de Contabilidad 2 – Inventarios.

La NIC 2 - Inventarios, establece el tratamiento contable para los inventarios, incluyendo su reconocimiento, medición y presentación en los estados financieros. De acuerdo con la NIC 2, los inventarios deben ser medidos al menor valor entre el costo y el valor neto realizable, lo cual asegura que la empresa no sobrevalore sus activos, proporcionando así información veraz y confiable a los usuarios de los estados financieros. Este enfoque es fundamental para la gestión de inventarios de una ferretería, porque refleja la realidad económica del negocio y garantizar la correcta valoración de los productos en existencia.

La NIC 2 también especifica que el costo de los inventarios debe incluir todos los costos derivados de la adquisición, transformación y otros costos incurridos para llevar los inventarios a su ubicación y condición actuales. Para una ferretería, esto implica registrar no solo el costo de compra de las herramientas y materiales, sino también los gastos adicionales como el transporte y el almacenamiento. De este modo, la norma proporciona una guía clara para contabilizar todos los elementos que componen el costo del inventario, asegurando que los registros reflejen de manera precisa el valor real de los productos almacenados, lo cual es esencial para evaluar la eficiencia operativa de la empresa.

Otro aspecto importante de la NIC 2 es la necesidad de realizar pruebas periódicas para determinar si el valor neto realizable de los inventarios es menor al costo registrado, y, en tal caso, se debe registrar una provisión para cubrir la diferencia. Esto es especialmente relevante en el sector de la ferretería, donde algunos productos pueden quedar obsoletos debido a cambios en la demanda o avances tecnológicos. La aplicación de esta normativa garantiza que los estados financieros presenten una imagen fiel de la situación económica de la empresa, evitando la sobrevaloración de

activos y asegurando que las decisiones basadas en dicha información sean acertadas y reflejen las condiciones reales del negocio (International Accounting Standards Board, 2003)

2.3.3. Normas de Control Interno (COSO)

El marco COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) proporciona una estructura para establecer y evaluar un sistema eficaz de control interno en las organizaciones. COSO se basa en cinco componentes: entorno de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y monitoreo. Estos componentes son esenciales para el desarrollo y mantenimiento de controles que garanticen el logro de los objetivos de una empresa, incluyendo la eficiencia de las operaciones, la confiabilidad de la información financiera y el cumplimiento de leyes y regulaciones (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013).

El entorno de control, uno de los componentes clave, establece la base del sistema de control interno al definir la cultura organizacional y los valores éticos que deben guiar las actividades de la empresa. La gestión de inventarios se beneficia de un entorno de control sólido que promueve políticas y procedimientos adecuados para garantizar la integridad del inventario. Asimismo, la evaluación de riesgos es fundamental para identificar y mitigar los riesgos asociados a la gestión de inventarios, como el robo, la obsolescencia o los errores de registro (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission, 2013).

Finalmente, el componente de monitoreo asegura que el sistema de control interno sea revisado y actualizado periódicamente para adaptarse a las circunstancias cambiantes del negocio. En una ferretería como "JM AJILA", la implementación del marco COSO establece un control más riguroso sobre los inventarios, asegurando que

estos se gestionen de manera efectiva, minimizando pérdidas y contribuyendo a una mejor productividad operativa. Las actividades de control, como la revisión regular de los niveles de inventario y la segregación de funciones, garantizan que los productos estén debidamente contabilizados y disponibles para satisfacer la demanda del cliente.

2.3.4. Norma ISO 9001:2015

La Norma ISO 9001:2015 es un estándar internacional que define los requisitos para un sistema de gestión de calidad (SGC), con el objetivo de asegurar la eficiencia y la satisfacción del cliente a través de la mejora continua de los procesos (International Organization for Standardization, 2015). En el contexto de la gestión de inventarios, la ISO 9001:2015 es fundamental, ya que establece procesos documentados para asegurar que los productos almacenados cumplen con los requisitos de calidad establecidos, lo que ayuda a minimizar errores y desperdicios.

En particular, la ISO 9001:2015 enfatiza la importancia de la planificación y control operacional en la gestión de inventarios, asegurando que los procedimientos utilizados para la recepción, almacenamiento y distribución de productos sean consistentes y eficientes. Además, la norma promueve el enfoque en la mejora continua a través del ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar, Actuar), lo que implica la revisión y optimización constante de los procesos de inventario. Esto resulta en una gestión más efectiva del stock, garantizando la disponibilidad de los productos y mejorando la productividad de la empresa (International Organization for Standardization, 2015)

Por otro lado, la norma también hace hincapié en la importancia de la capacitación del personal involucrado en la gestión de inventarios, ya que un equipo bien formado es esencial para mantener la calidad y precisión en el manejo del stock. Esto, combinado con la documentación adecuada y el monitoreo constante de los

procesos, asegura que la empresa opere bajo un marco de calidad que optimice tanto los recursos como el rendimiento operativo. En una ferretería como "JM AJILA", la implementación de los principios de la ISO 9001:2015 puede contribuir significativamente a la eficiencia operativa y a la satisfacción del cliente, fortaleciendo la competitividad en el mercado.

2.3.5. Requisitos para RUC

El Registro Único de Contribuyentes (RUC) es un mecanismo esencial que formaliza las actividades económicas de personas naturales y jurídicas en Ecuador. Su inscripción está regulada por el Servicio de Rentas Internas (SRI), que establece requisitos específicos y procedimientos claros (SRI, 2022).

2.3.5.1.Documentación necesaria

- **Cédula de identidad:** Documento oficial que acredite la identidad del solicitante.
- **Certificado de votación:** Comprobante que demuestra el cumplimiento de la obligación cívica.
- **Documento de domicilio:** Factura de servicios básicos (agua, luz o teléfono) que valide la dirección del contribuyente.
- **Calificación artesanal:** En el caso de artesanos, se debe presentar el documento emitido por el organismo competente.
- **Alternativas aceptadas:** Pasaporte o licencia de conducir, en caso de no contar con la cédula (SRI, 2022).

2.3.5.2.Procedimientos de registro

Trámite presencial:

- Acudir al centro de atención del SRI más cercano.

- Presentar la documentación requerida.
- Completar el registro con la asistencia del personal.

Trámite en línea:

- Acceder al portal del SRI.
- Completar los formularios digitales con la información requerida.
- Adjuntar los documentos necesarios en formato digital.
- Confirmar la inscripción para finalizar el proceso (SRI, 2022).

CAPÍTULO III METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

“Lo que se puede medir se puede
mejorar”

Peter Drucker

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

La metodología que guio este proyecto de investigación fue de naturaleza mixta, integrando un enfoque cualitativo y cuantitativo, con el objetivo de reducir el efecto que tenía el control interno de inventarios sobre la gestión operativa. Este fenómeno de estudio requirió de los siguientes métodos:

3.2. MÉTODOS UTILIZADOS EN LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Método inductivo

Esta investigación aplicó el método inductivo, lo que permitió establecer conclusiones de carácter general a partir de fundamentos teóricos y conceptuales específicos relacionados con el control interno. Este enfoque facilitó la identificación de las problemáticas existentes en la gestión de inventarios, asegurando la validez y confiabilidad de los hallazgos obtenidos.

3.2.2. Método deductivo

El método deductivo sirvió para sustentar las teorías y conceptos vinculados al objeto de estudio, los cuales se aplicaron una vez recopilada toda la información pertinente. Este enfoque permitió descubrir principios no explorados a partir de los ya establecidos. El proceso facilitó el análisis de casos específicos relacionados con la gestión del control interno de inventarios y la eficiencia operativa, aspectos sobre los cuales se fundamentaron los hallazgos de la investigación, buscando identificar consecuencias previamente desconocidas a partir de los principios existentes.

3.2.3. Método histórico – lógico

Este enfoque metodológico facilitó la recolección de datos del ejercicio previo, mediante un análisis lógico de la información histórica, lo que permitió descubrir la

esencia fundamental del objeto de estudio. Este proceso ayudó a identificar las deficiencias actuales que sirvieron como base para optimizar el rendimiento empresarial.

3.2.4. Método Descriptivo

Por otra parte, en la investigación se llevó a cabo un análisis descriptivo mediante la revisión de los procedimientos relacionados con el control de inventarios, cumplimiento de protocolos de almacenamiento, gestión de existencias y capacitación del personal responsable de bodega, este enfoque permitió evaluar la eficiencia operativa del manejo de inventarios.

3.3. CONSTRUCCIÓN METODOLÓGICA DEL OBJETO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se desarrolló con un enfoque mixto, integrando métodos cualitativos y cuantitativos que permitieron analizar la relación entre el control interno de inventarios y la eficiencia operativa en la Ferretería “JM Ajila”, desde una perspectiva tanto técnica como financiera.

Para cumplir con los objetivos específicos planteados, se aplicaron las siguientes estrategias metodológicas:

Para el primer objetivo, que consistió en identificar las políticas y normas aplicadas en el manejo de inventarios, se utilizó el método inductivo y descriptivo. La información fue obtenida a través de una entrevista estructurada dirigida al administrador de la empresa y mediante observación directa de los procesos internos relacionados con el control de existencias. Estas técnicas permitieron recopilar datos cualitativos fundamentales para comprender el funcionamiento y formalidad del sistema de inventarios.

Para el segundo objetivo, enfocado en examinar el sistema de control interno mediante el modelo COSO I, se aplicó el método analítico y lógico. Se diseñó un cuestionario estructurado, basado en los cinco componentes del modelo (ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión), dirigido al personal encargado de la gestión de inventarios. Esta técnica permitió obtener datos cuantificables sobre el nivel de implementación y cumplimiento de cada componente.

Para el tercer objetivo, orientado a determinar el grado de eficiencia operativa a través de indicadores de gestión y ratios financieros, se empleó el método deductivo y cuantitativo, mediante la revisión documental de los estados financieros del año 2023. A partir de esta información, se calcularon indicadores como la rotación de inventarios, días promedio de inventario, margen bruto, rentabilidad sobre activos (ROA), rentabilidad sobre el capital (ROE), entre otros.

La información obtenida mediante estas técnicas fue analizada con base en los fundamentos teóricos del estudio y en los criterios definidos para cada objetivo. Esto permitió desarrollar una visión integral y ordenada del fenómeno investigado, orientando con claridad el proceso hacia conclusiones relevantes y fundamentadas.

3.3.1. Población y muestra

La población objetó de esta investigación estuvo conformada por el personal de la ferretería "JM Ajila", quienes desempeñaron un rol directo o indirecto en la gestión de inventarios.

Tabla 1

Población “JM Ajila”

DESCRIPCIÓN	NÚMERO
Gerente General	1
Contador	1
Administrador	1
Empleados	2
TOTAL	5

Nota: Personal administrativo y operativo de la ferretería “JM Ajila”

Muestra. - Debido a que la población objeto de estudio fue finita y accesible, se decidió aplicar el instrumento de investigación a la totalidad de sus integrantes, con el fin de obtener información completa, precisa y representativa de la realidad analizada.

3.3.2. Técnicas de investigación

3.3.2.1. Observación directa

Esta técnica se utilizó para recopilar datos sobre los procesos diarios de inventario y su impacto en las operaciones, lo que permitió corroborar la información obtenida mediante otros instrumentos.

3.3.2.2. Entrevista

Se realizó al administrador de la Ferretería “JM Ajila”, mediante la aplicación de una serie de preguntas, a través de las cuales se obtuvo información relevante acerca del objeto de estudio.

3.3.2.3. Cuestionario

Se aplicó un cuestionario estructurado basado en el modelo COSO I para evaluar el nivel de implementación de los componentes del control interno en la gestión de inventarios. Este instrumento permitió identificar áreas de mejoras y niveles de cumplimiento.

3.3.3. Instrumentos de la Investigación

3.3.3.1. Guía de Observación

Permitió registrar las actividades relacionadas con el control de inventarios, identificando las fortalezas y áreas de mejora en los procedimientos actuales.

3.3.3.2. Guía de Entrevista

Este instrumento permitió obtener información directa del entrevistado acerca de los procedimientos de control y gestión de inventarios que se ejecutan, basándose en su experiencia y conocimiento dentro de la ferretería.

3.3.3.3. Cuestionario de valoración de Mecanismos de Control Interno

Instrumento diseñado para medir el nivel de cumplimiento de los componentes del control interno (ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, monitoreo).

3.4.ELABORACIÓN DEL MARCO TEÓRICO

El marco teórico se desarrolló con base en una revisión exhaustiva de literatura especializada y documentos relevantes que permitieron contextualizar y fundamentar el análisis del control interno de inventarios, además de su incidencia en la eficiencia operativa. Este proceso implicó la identificación, selección, así como análisis crítico de fuentes que aportaron perspectivas teóricas, empíricas y normativas pertinentes al tema de estudio.

3.4.1. Revisión de la literatura especializada

En esta etapa, se identificaron y analizaron fuentes académicas, normativas y técnicas relacionadas con el control interno, la gestión de inventarios y la eficiencia operativa. Se priorizó el uso de artículos científicos, libros especializados y normativas, además de investigaciones previas en contextos similares al de la ferretería "JM Ajila". Esta revisión permitió establecer los fundamentos conceptuales y teóricos necesarios para abordar de manera integral la problemática planteada

3.4.2. Obtención de la literatura

La obtención de literatura especializada se realizó mediante consultas a bases de datos académicas reconocidas como Scopus, EBSCO, ProQuest y Google Scholar, así como en bibliotecas digitales y repositorios institucionales. También se incluyeron documentos normativos y reglamentos que respaldaron las prácticas de control interno. Este proceso garantizó la recopilación de información confiable, actualizada y relevante, alineada con los objetivos de la investigación.

3.4.3. Extracción y recopilación de la información de interés

La información recopilada fue sistematizada a través de un análisis crítico que permitió identificar los elementos clave que sustentaron el marco teórico. Esta información fue organizada de manera estructurada, facilitando la construcción de un marco teórico sólido que vinculó las perspectivas académicas con los objetivos específicos de la investigación.

3.5. RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Para el desarrollo de la investigación, se implementaron instrumentos de recolección de datos que permitieron captar información precisa y pertinente. Los instrumentos seleccionados fueron los siguientes:

Hoja de ruta. – Este instrumento se utilizó para obtener una visión inicial y general de las prácticas actuales de control interno, con el enfoque de identificar los puntos clave de mejora en los procesos de inventarios.

Cuestionario de control interno. - Basado en los lineamientos del modelo COSO I, este cuestionario permitió evaluar los componentes del control interno relacionados con la gestión de inventarios.

Además, se recopiló información relacionada con los procesos y actividades que se desarrollan en la ferretería, lo cual permitió evaluar su alineación con los objetivos organizacionales y su impacto en la eficiencia operativa. La integración de estas técnicas garantizó una visión amplia y detallada de la problemática, contribuyendo al rigor y validez de la investigación.

3.6. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

El procesamiento y análisis de la información se realizó en función de las técnicas aplicadas durante el trabajo de campo. Para ello, se utilizaron herramientas informáticas como Microsoft Excel, empleado en la elaboración de cuadros estadísticos y gráficos, y Microsoft Word, para la sistematización y redacción del contenido analizado.

La información recolectada mediante el cuestionario estructurado, diseñado según los componentes del modelo COSO I, fue codificada y tabulada en Excel. Con ello se calcularon frecuencias y porcentajes, lo cual permitió establecer niveles de cumplimiento en cada componente (ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión). Los resultados fueron representados gráficamente para facilitar su interpretación.

Por otro lado, las entrevistas realizadas al administrador fueron transcritas, organizadas temáticamente y sometidas a un análisis de contenido, permitiendo

identificar aspectos clave sobre las políticas de inventario y los procedimientos internos aplicados en la empresa.

Asimismo, los datos financieros de la ferretería fueron recopilados mediante análisis documental. A partir de los estados financieros del periodo 2023, se calcularon indicadores de eficiencia operativa, tales como: rotación de inventarios, días de inventario, margen bruto, margen neto, rentabilidad sobre activos (ROA) y sobre el capital (ROE). Estos datos se interpretaron con base en estándares financieros, para valorar el grado de eficiencia alcanzado por la empresa.

Finalmente, los resultados obtenidos de las distintas fuentes fueron triangulados para fortalecer la validez de los hallazgos, cumpliendo con los objetivos planteados y facilitando la formulación de conclusiones y recomendaciones coherentes con la realidad observada.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

“La gestión eficiente no es hacer las cosas bien, sino hacer las cosas correctas en el momento preciso” *Peter Drucker*

4.1 POLÍTICAS Y NORMAS APLICADAS EN EL MANEJO DE INVENTARIOS.

Criterio de valoración y ponderación de políticas de inventario

Para evaluar el cumplimiento de las políticas de gestión de inventarios en la Ferretería Ajila “JM”, se aplicó una escala de valoración con tres niveles:

0: No cumple con la política.

0.5: Cumple parcialmente o de forma informal (por ejemplo, el procedimiento existe, pero no está documentado o no es constante).

1: Cumple totalmente con la política según las buenas prácticas contables y operativas.

Cada una de las 14 preguntas del cuestionario representa un componente clave dentro del sistema de control interno de inventarios. A cada ítem completamente cumplido (valor 1) se le asigna un peso de 7.14%, ya que $100\% \div 14 = 7.14\%$. Los ítems con cumplimiento parcial (valor 0.5) reciben proporcionalmente 3.57%. Los que no se cumplen (valor 0) tienen un peso de 0%.

Este sistema permite cuantificar objetivamente el nivel de implementación de controles y políticas, facilitando la identificación de áreas críticas y oportunidades de mejora.

Tabla 2

Entrevista al administrador de la Ferretería Ajila “JM”

Ferretería Ajila “JM”						
Cuestionario de Entrevista						
Administrador:		Sr. Javier Ajila				
Nº	PREGUNTA	CATEGORÍA	RESPUESTA	ANÁLISIS	CUMPLE POLITICA	CUMPLIMIENTO PORCENTUAL
1	¿Existen políticas o normas documentadas para el manejo de inventarios?	Normativas internas documentadas	No, actualmente la empresa opera con procedimientos basados en la experiencia y prácticas adoptadas a lo largo de los años.	La falta de políticas o procedimientos documentados puede generar inconsistencias y dependencia del conocimiento empírico del personal.	0	0.00%
2	¿Se aplica un sistema de control periódico para asegurarse de que los registros	Control físico periódico y conciliación	Si, al momento de recibir la mercadería se procede hacer una verificación rápida.	Aunque se efectúa una revisión, no se menciona un control periódico formal, lo que deja sin supervisión a los	0	0.00%

	coincidan con el inventario físico?			artículos de menor rotación.		
3	¿Cada cuánto tiempo se realiza un conteo físico completo del inventario para verificar su exactitud?	Control físico periódico y conciliación	Cada cinco meses.	Aunque se realiza un conteo físico, el lapso de cinco meses puede ser insuficiente en productos de alta rotación.	0.5	3.57%
4	¿Cómo se organiza actualmente el manejo de inventarios en la ferretería?	Procedimientos para control de entradas y conciliación inicial	Al momento de recibir las compras se va cuadrando con el inventario físico.	La gestión de inventarios se basa en la conciliación al momento de recibir la mercadería, lo que ayuda a un control inmediato. Sin embargo, la falta de un sistema estructurado para monitorear existencias de manera continua puede generar	0.5	3.57%

				discrepancias a largo plazo.		
5	¿Existen procesos establecidos, para la recepción, almacenamiento y distribución de productos?	Procedimientos documentados de recepción, almacenamiento y despacho	Si, aunque no se encuentran documentados, todos manejan los procesos.	La existencia de procesos conocidos por el personal es positiva, pero la falta de documentación puede generar inconsistencias, errores en la gestión de inventarios y dificultades en la capacitación de nuevos empleados.	0.5	3.57%
6	¿Quién es responsable de supervisar los inventarios y	Supervisión y asignación de responsabilidades	El administrador y propietario, Sr. Javier Ajila.	La supervisión del inventario recae en el propietario, lo que puede ser eficiente en una	0.5	3.57%

	garantizar su correcto manejo?			empresa pequeña, pero representa un riesgo si no se delegan responsabilidades.		
7	¿Qué métodos o herramientas utilizan actualmente para registrar los movimientos de inventario?	Sistemas de información y control automatizado	Se utiliza el sistema contable Anfibus	El uso de un sistema contable facilita la gestión del inventario, pero es importante verificar si se controla las existencias en tiempo real.	1	7.14%
8	¿Cuáles son los principales problemas que enfrentan en la gestión de inventarios (como faltantes, excedentes,	Gestión de productos faltantes, obsoletos y rotación	Recepción de la mercadería incompleta y presencia de faltantes.	La recepción incompleta de mercadería y la falta de productos afecta la operatividad de la organización.	0	0.00%

	productos obsoletos)?					
9	¿Qué tan frecuente es la discrepancia entre el inventario físico y los registros contables?	Indicadores de exactitud y control interno	Un 15% de discrepancia.	Un 15% de discrepancia entre el inventario físico y los registros contables es un indicador de que existen debilidades en el control interno.	0	0.00%
10	¿Existen momentos críticos (como temporadas altas) en los que el manejo de inventarios se vuelva especialmente problemático?	Gestión de inventario en alta demanda (planificación estacional)	No, por lo general es manejable.	La ausencia de problemas significativos en temporadas altas indica que la ferretería trata de manejar lo mejor posible su inventario.	1	7.14%

11	¿Cómo percibe el compromiso de la gerencia para mejorar la gestión de inventarios?	Compromiso institucional con la mejora continua	Buena, la gestión ha mejorado progresivamente con el paso de los años.	La mejora continua en la gestión de inventarios indica un esfuerzo por optimizar los procesos de inventario.	1	7.14%
12	¿Qué método de valoración de inventarios utilizan en la empresa (FIFO, Promedio Ponderado, ¿otro)?	Política de valoración contable de inventarios	Promedio Ponderado	Se utiliza el método de Promedio Ponderado para la valoración de inventarios, lo que ayuda a distribuir los costos de manera equitativa a lo largo del tiempo.	1	7.14%

13	¿La empresa cuenta con un método definido para calcular y registrar el valor de los inventarios de forma contable, considerando los costos de compra, transporte y almacenamiento?	Cumplimiento de la NIC 2	Si, es aplicada.	La empresa registra sus inventarios tomando en cuenta los costos que implican traer y guardar la mercadería. Esto permite llevar un control más ordenado y reflejar el valor real de los productos en la contabilidad.	1	7.14%
14	¿Cuenta la empresa con un seguro para los inventarios ante posibles riesgos (robo, incendio, desastres naturales, entre otros)?	Política de gestión de riesgos y seguros para inventarios	No cuenta con ningún tipo de seguro.	La ausencia de un seguro para los inventarios representa un alto riesgo financiero en caso de robos, incendios o desastres naturales. Un	0	0.00%

				evento inesperado podría generar pérdidas significativas y afectar la operatividad del negocio.		
						49.98%

4.1.1 Análisis

La ferretería Ajila “JM” no cuenta con políticas ni normativas documentadas para el manejo de inventarios, generando una gestión basada en la experiencia del personal sin un estándar formal. Esta ausencia de lineamientos puede provocar inconsistencias en los registros, errores en la recepción y distribución de mercadería, así como dificultades en el control interno. Aunque se realizan verificaciones al recibir mercadería, no hay un sistema estructurado para el seguimiento continuo del inventario, lo que ha generado una discrepancia del 15% entre los registros contables y el inventario físico.

La supervisión recae únicamente en el administrador, lo cual representa un riesgo en términos de control interno por la falta de separación de funciones y validación cruzada. La ausencia de un seguro para los inventarios representa un alto riesgo financiero en caso de robos, incendios o desastres naturales, poniendo en peligro la estabilidad del negocio.

Con base en los hallazgos obtenidos, se determinó que el nivel de cumplimiento de las políticas clave de control de inventarios es del 49.98%, lo cual indica que menos de la mitad de los elementos evaluados están correctamente implementados. Esto refleja un cumplimiento parcial y evidencia la necesidad de fortalecer el sistema de control interno.

Entre las principales políticas que deben aplicarse se encuentran: la codificación estandarizada de productos; procedimientos documentados para la recepción, almacenamiento y despacho de mercadería; registros contables actualizados conforme a las normas contables; y controles periódicos de inventario físico. Asimismo, se recomienda establecer mecanismos de revisión y aprobación de

movimientos de inventario, junto con normativas internas sobre rotación, obsolescencia y manejo de productos defectuosos. Estas políticas deben estar formalmente documentadas, socializadas con el personal y aplicadas de forma continua para garantizar la transparencia, trazabilidad y eficiencia del proceso logístico y contable en la empresa.

4.1.2. Discusión

Los hallazgos de la investigación revelan que la Ferretería “JM Ajila” no cuenta con políticas documentadas para el manejo de inventarios. Esta carencia ha generado fallas en la organización del almacén, demoras en la atención al cliente y discrepancias entre los registros físicos y contables, alcanzando un margen de error del 15 %. Esta situación permitió contrastar las ideas planteadas en el marco teórico con la realidad observada en el caso de estudio.

(Corella & Miranda, 2023) sostienen que la ausencia de políticas claras ocasiona pérdidas de productos, tiempos excesivos en los procesos y errores frecuentes en los registros. En su planteamiento, las normas escritas son el elemento central para garantizar orden y eficiencia en el manejo de inventarios. Consideran que la documentación formal de los procedimientos permite establecer un control adecuado y prevenir desajustes tanto operativos como contables.

Por otro lado, (Vasconez, Mayorga, Moreno, Arellano, & Pazmiño, 2020) consideran que las políticas por sí mismas no corrigen las deficiencias si no se cuenta con una estructura organizativa sólida que asegure su cumplimiento. Desde esta perspectiva, es más importante el fortalecimiento de la operatividad interna, la capacitación continua del personal y la claridad en los flujos de trabajo. Proponen que la mejora de resultados depende de la aplicación coherente de los procesos, más allá de su formalización en documentos.

Al comparar ambas posturas con los resultados de la empresa, se observa que ninguna se refleja completamente en la práctica. La ferretería utiliza un sistema contable moderno, pero los errores continúan debido a la falta de procedimientos escritos y de organización interna. Esto demuestra que los avances tecnológicos no han sido suficientes para resolver los problemas, y al mismo tiempo, que las rutinas empíricas aplicadas por el personal han mostrado limitaciones.

Frente a esta contradicción entre teoría y práctica, el caso evidencia que el control efectivo de inventarios requiere tanto la existencia de políticas bien estructuradas como la implementación operativa adecuada. La solución debe enfocarse en integrar ambos elementos, estableciendo lineamientos formales y mejorando la ejecución diaria de los procesos, con el fin de asegurar eficiencia y confiabilidad en la gestión.

4.2. SISTEMA DE CONTROL INTERNO AL INVENTARIO APLICANDO LA METODOLOGÍA DEL MODELO COSO I.

Tabla 3

Ambiente de control al manejo de inventarios

FERRETERÍA AJILA "JM"					PT 1/11
CONTROL INTERNO					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL MANEJO DE INVENTARIOS					
Encuestado: Daniel Alcívar (Empleado 1)					
AMBIENTE DE CONTROL					
Nº	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI CUMPLE (2)	CUMPLE PARCIALMENTE (1)	NO CUMPLE (0)	
Integridad y valores éticos					
1	¿Existen códigos de ética y conducta claramente establecidos en la empresa?			0	La empresa no dispone de un documento formal de normativas de ética y conducta.
2	¿Se imparten capacitaciones periódicas sobre normativas de control interno y valores éticos?		1		No se imparten capacitaciones sobre normativas de control interno pero el propietario brinda charlas informales sobre valores éticos al personal.
3	¿Se promueve una cultura organizacional basada en la integridad y el cumplimiento de normas?		1		Aunque no existen políticas documentadas, la empresa fomenta la cultura organizacional y el cumplimiento de procesos en la práctica.
4	¿Se fomenta un ambiente laboral basado en la integridad y la confianza?	2			

FERRETERÍA AJILA "JM"					PT 2/11
CONTROL INTERNO					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL MANEJO DE INVENTARIOS					
Encuestado: Daniel Alcívar (Empleado 1)					
Competencia del personal					
Nº	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI CUMPLE (2)	CUMPLE PARCIALMENTE (1)	NO CUMPLE (0)	
5	¿Existen políticas de contratación que garanticen la idoneidad del personal?		1		Sí, aunque no están formalmente documentadas.
6	¿Se evalúa periódicamente el desempeño del personal en relación con el control interno del inventario?		1		Se lleva a cabo una evaluación mensual del desempeño del personal en base a la gestión de los distintos productos de la empresa.
Filosofía de la administración y estilo de operación					
7	¿El propietario supervisa el cumplimiento de los controles internos?		1		Se efectúan supervisiones aproximadamente dos o tres veces al año.
8	¿Se han establecido mecanismos de sanción en caso de incumplimiento de procesos?			0	No existen mecanismos de control ni sanciones en caso de incumplimiento de procedimientos
Estructura de la organización					
9	¿Los roles y funciones de los empleados están bien definidos y documentados?		1		Los roles de los empleados están definidos, pero no se encuentran documentados.

FERRETERÍA AJILA "JM"					PT 3/11
CONTROL INTERNO					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL MANEJO DE INVENTARIOS					
Encuestado: Daniel Alcívar (Empleado 1)					
AMBIENTE DE CONTROL					
Nº	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI CUMPLE (2)	CUMPLE PARCIALMENTE (1)	NO CUMPLE (0)	
Asignación de autoridad y responsabilidad					
10	¿Los empleados comprenden sus responsabilidades en relación con el control interno?		1		Los empleados comprenden la importancia de sus responsabilidades en el control del inventario.
	TOTALES	2	7		9

Cálculo del nivel de confianza del componente ambiente de control.

Puntaje obtenido nivel de confianza

Ponderación Total
(PT) =20

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

Calificación Total
(CT) =9

$$NC = \frac{9}{20} \times 100$$

$$NC = 45\%$$

Puntaje obtenido nivel de riesgo

Nivel de Confianza
(NC) = 45

$$NR = 100\% - NC$$

$$NR = 100 - 45$$

$$NR = 55\%$$

Tabla 4

Calificación porcentual nivel de confianza componente ambiente de control

CALIFICACIÓN PORCENTUAL	NIVEL DE CONFIANZA	RESULTADO
15 - 50%	BAJO	45%
51 – 75%	MODERADO	
76 – 98%	ALTO	

Tabla 5

Calificación porcentual nivel de riesgo componente ambiente de control

CALIFICACIÓN PORCENTUAL	NIVEL DE RIESGO	RESULTADO
15 - 50%	BAJO	
51 – 75%	MODERADO	55%
76 – 98%	ALTO	

Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos en el cuestionario de evaluación del componente ambiente de control, se identificó un nivel de confianza del 45%, lo cual se enmarca dentro de la categoría de nivel de confianza bajo. Este porcentaje se calculó a partir de una calificación total de 9 puntos sobre una ponderación máxima de 20 puntos, conforme a la escala establecida.

El cuestionario, basado en el modelo COSO I, evidenció deficiencias importantes en varios aspectos claves del ambiente de control. Por ejemplo, no existen códigos de ética y conducta formalmente establecidos, lo cual compromete la integridad institucional y la transparencia en la toma de decisiones. Asimismo, no se imparten capacitaciones sistemáticas sobre control interno o valores éticos, limitando la preparación del personal para enfrentar riesgos y actuar conforme a las buenas prácticas.

En el componente relacionado con la estructura organizacional, aunque los roles están definidos de forma práctica, no están documentados formalmente, lo que debilita el seguimiento y la rendición de cuentas. Además, se determinó que no existen mecanismos de sanción en caso de incumplimientos, lo que reduce la capacidad de control ante fallas internas.

Respecto al estilo de administración, se detectó que la supervisión del propietario sobre los controles internos no es constante, realizándose solo dos o tres veces al año. Finalmente, si bien hay evidencia de una cultura de cumplimiento promovida por la práctica diaria, esta carece de respaldo en políticas formales o procesos documentados, lo que reduce su efectividad.

Estos resultados indican que el ambiente de control de la ferretería “JM Ajila” requiere un fortalecimiento integral, principalmente en la formalización de procesos, capacitación continua del personal, supervisión estructurada y establecimiento de mecanismos correctivos. Esto permitirá reducir el riesgo actual, que se estima en 55% (nivel moderado), y mejorar la eficiencia operativa del manejo de inventarios.

Tabla 6

Evaluación de riesgos al manejo de inventarios

FERRETERÍA AJILA "JM"					PT 4/11
CONTROL INTERNO					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL MANEJO DE INVENTARIOS					
Encuestado: Sr. Javier Ajila (Administrador)					
EVALUACIÓN DE RIESGOS					
Nº	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI CUMPLE (2)	CUMPLE PARCIALMENTE (1)	NO CUMPLE (0)	
1	¿La organización identifica y analiza regularmente los factores de riesgo que pueden afectar sus operaciones?		1		Se identifican riesgos de manera general, pero el análisis no abarca todos los posibles factores que pueden impactar las operaciones.
2	¿Existen procedimientos documentados para evaluar los posibles riesgos en la gestión de inventarios?			0	No existen procedimientos formalmente documentados para evaluar y gestionar los riesgos en la gestión de inventarios.
3	¿Se han diseñado planes de acción para reducir o eliminar los riesgos identificados en los procesos internos?		1		Se han implementado algunas mejoras para la reducción de riesgos, pero no se han logrado mitigar ni eliminar de manera efectiva.
4	¿Se realizan revisiones periódicas de los riesgos financieros y operativos que enfrenta la empresa?	2			
5	¿La empresa documenta los riesgos detectados y las estrategias implementadas para su mitigación?		1		Se aplican estrategias de mitigación de riesgos, pero no se lleva un registro formal de riesgos identificados ni de acciones correctivas implementadas.

FERRETERÍA AJILA "JM"					PT 5/11
CONTROL INTERNO					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL MANEJO DE INVENTARIOS					
Encuestado: Sr. Javier Ajila (Administrador)					
EVALUACIÓN DE RIESGOS					
Nº	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI CUMPLE (2)	CUMPLE PARCIALMENTE (1)	NO CUMPLE (0)	
6	¿La administración identifica posibles vulnerabilidades que podrían generar fraudes en la gestión de inventarios?		1		El propietario implementa ciertas actividades de control sobre los inventarios para reducir el riesgo de fraude, pero no existe un proceso documentado ni una evaluación formal de vulnerabilidades.
7	¿Los trabajadores conocen los riesgos más relevantes que pueden impactar la operatividad del negocio?		1		Los trabajadores tienen conocimientos parciales sobre los riesgos operativos, pero no se ha implementado una capacitación formal sobre gestión de riesgos.
8	¿La empresa utiliza herramientas tecnológicas para monitorear y prevenir riesgos en los procesos de inventario?		1		Se utiliza el sistema contable "Anfibius" para la gestión de inventarios, pero no disponen de tecnologías adicionales.
9	¿Se han establecido mecanismos preventivos para disminuir la ocurrencia de eventos adversos?			0	No existen procedimientos preventivos formales que minimicen los riesgos en la gestión de inventarios.
10	¿La organización cuenta con planes de contingencia para responder ante situaciones inesperadas?			0	La empresa no dispone de planes de contingencia.
	TOTALES	2	6		8

Cálculo del nivel de confianza del componente de evaluación de riesgos.

Puntaje obtenido nivel de confianza

Ponderación Total
(PT) =20

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

Calificación Total
(CT) =8

$$NC = \frac{8}{20} \times 100$$

$$NC = 40\%$$

Puntaje obtenido nivel de riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

Nivel de Confianza
(NC) = 40

$$NR = 100 - 40$$

$$NR = 60\%$$

Tabla 7

Calificación porcentual nivel de confianza componente evaluación de riesgo

CALIFICACIÓN PORCENTUAL	NIVEL DE CONFIANZA	RESULTADO
15 - 50%	BAJO	40%
51 – 75%	MODERADO	
76 – 98%	ALTO	

Tabla 8

Calificación porcentual nivel de riesgo componente evaluación de riesgo

CALIFICACIÓN PORCENTUAL	NIVEL DE RIESGO	RESULTADO
15 - 50%	BAJO	
51 – 75%	MODERADO	60%
76 – 98%	ALTO	

Análisis

Los resultados obtenidos a través del cuestionario aplicado al componente de evaluación de riesgos reflejan un nivel de confianza del 40%, lo cual se clasifica como bajo según la escala de evaluación establecida. Este valor deriva de una calificación total de 8 puntos sobre 20 posibles, aplicando el modelo COSO I. En consecuencia, el nivel de riesgo asociado se sitúa en el 60%, lo que corresponde a un riesgo moderado.

Este resultado evidencia una serie de deficiencias en la identificación, documentación y mitigación de los riesgos relacionados con la gestión de inventarios. Aunque la organización realiza ciertos esfuerzos para reconocer factores de riesgo, estos no están sistematizados ni formalmente estructurados. Por ejemplo, no existen procedimientos documentados para evaluar riesgos, ni se llevan registros formales de los mismos, lo cual limita la trazabilidad y el seguimiento de acciones correctivas.

Asimismo, se observó que no se dispone de planes de contingencia ante situaciones imprevistas, lo que incrementa la vulnerabilidad operativa. Si bien se emplea el sistema contable “Anfibius” para la gestión de inventarios, no se utilizan herramientas tecnológicas complementarias que faciliten la detección o monitoreo de eventos de riesgo. La identificación de vulnerabilidades y el conocimiento del personal sobre los principales riesgos también resultan parciales o poco efectivos.

En general, se evidencia una gestión de riesgos reactiva y limitada, basada más en la experiencia del propietario que en un enfoque preventivo y estructurado. Esta situación compromete la eficiencia operativa y la capacidad de respuesta de la ferretería ante posibles contingencias, por lo que se requiere implementar políticas formales de evaluación, capacitación especializada, documentación sistemática de

riesgos y desarrollo de planes preventivos y de contingencia, para reducir significativamente la exposición a eventos adversos.

Tabla 9

Actividades de control al manejo de inventarios

FERRETERÍA AJILA "JM"					PT 6/11
CONTROL INTERNO					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL MANEJO DE INVENTARIOS					
Encuesta: David Medina (Empleado 2)					
ACTIVIDADES DE CONTROL					
Nº	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI CUMPLE (2)	CUMPLE PARCIALMENTE (1)	NO CUMPLE (0)	
1	¿Existen procedimientos documentados para la recepción y almacenamiento de inventarios?		1		Existen procedimientos aplicados en la práctica, pero no se encuentran formalmente documentados
2	¿Se realizan conciliaciones periódicas entre los registros contables y los inventarios físicos?	2			
3	¿Se han establecido políticas para la autorización de compras y movimientos de inventario?	2			
4	¿Se implementan revisiones internas para verificar el cumplimiento de controles?	2			
5	¿Se cuenta con un sistema de seguridad para prevenir robos o pérdidas de inventario?			0	No disponen de un sistema de seguridad para prevención de robos o pérdidas de inventarios.

FERRETERÍA AJILA "JM"					PT 7/11
CONTROL INTERNO					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL MANEJO DE INVENTARIOS					
Encuestado: David Medina (Empleado 2)					
ACTIVIDADES DE CONTROL					
N°	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI CUMPLE (2)	CUMPLE PARCIALMENTE (1)	NO CUMPLE (0)	
6	¿Los accesos al almacén están restringidos y controlados?	2			
7	¿Se utilizan sistemas tecnológicos para el control y seguimiento de inventarios?		1		Solo se utiliza el sistema contable "Anfibius"
8	¿Se separan funciones en los procesos de compra, recepción y control de inventarios?			0	Los dos empleados y el administrador realizan las mismas funciones
9	¿Se llevan a cabo verificaciones aleatorias sobre la exactitud de los registros de inventario?	2			
10	¿Se aplican sanciones en caso de incumplimiento de los procedimientos de control interno?		1		Se aplican sanciones únicamente en casos de pérdidas, robos o falta de verificación de inventarios antes y después de una compra, pero no hay un sistema estructurado de sanciones para otras irregularidades.
	TOTALES	10	3		13

Cálculo del nivel de confianza del componente de actividades de control.

Puntaje obtenido nivel de confianza

Ponderación Total
(PT) =20

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

Calificación Total
(CT) =13

$$NC = \frac{13}{20} \times 100$$

$$NC = 65\%$$

Puntaje obtenido nivel de riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

Nivel de Confianza
(NC) = 65

$$NR = 100 - 65$$

$$NR = 35\%$$

Tabla 10

Calificación porcentual nivel de confianza componente actividades de control

CALIFICACIÓN PORCENTUAL	NIVEL DE CONFIANZA	RESULTADO
15 - 50%	BAJO	
51 – 75%	MODERADO	65%
76 – 98%	ALTO	

Tabla 11

Calificación porcentual nivel de riesgo componente actividades de control

CALIFICACIÓN PORCENTUAL	NIVEL DE RIESGO	RESULTADO
15 - 50%	BAJO	35%
51 – 75%	MODERADO	
76 – 98%	ALTO	

Análisis

El resultado obtenido en la evaluación del componente actividades de control reflejó un nivel de confianza del 65%, lo que se ubica dentro del rango moderado. Esta puntuación indica que, si bien existen prácticas orientadas al control del inventario, aún hay aspectos relevantes que deben ser formalizados y fortalecidos para alcanzar un nivel alto de confiabilidad.

Se identificó que varias actividades se ejecutan con regularidad, como las conciliaciones periódicas entre los registros contables y los inventarios físicos, la separación de funciones en ciertas áreas, y la aplicación de sanciones cuando se detectan pérdidas o faltantes. Sin embargo, estas acciones no están respaldadas por procedimientos formalmente documentados, lo que limita su trazabilidad y sostenibilidad a largo plazo.

En cuanto al uso de tecnologías, se constató que solo se utiliza un sistema contable básico, sin integración de herramientas especializadas para el monitoreo en tiempo real. Esto reduce la capacidad de respuesta ante posibles inconsistencias o desviaciones en la gestión de inventarios. También se evidenció que los accesos al almacén están controlados, pero no se cuenta con un sistema de seguridad robusto para prevenir robos o pérdidas.

Otra debilidad identificada es la falta de un sistema estructurado de sanciones que abarque distintos tipos de irregularidades. Actualmente, las medidas disciplinarias se aplican de forma limitada y no abarcan todas las áreas del proceso. Esto genera un espacio de ambigüedad que podría afectar la disciplina organizacional y la efectividad del control interno.

En conjunto, el componente muestra avances importantes, pero se requiere consolidar esas prácticas mediante políticas escritas, fortalecimiento del monitoreo y actualización de los sistemas utilizados. Reducir el nivel de riesgo actual, que se sitúa en 35%, dependerá de la implementación de mecanismos de control más completos, específicos y sostenidos.

Tabla 12

Información y comunicación al manejo de inventarios

FERRETERÍA AJILA "JM"					PT 8/11
CONTROL INTERNO					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL MANEJO DE INVENTARIOS					
Encuestado: Marjorie Villaroel (Gerente)					
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
Nº	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI CUMPLE (2)	CUMPLE PARCIALMENTE (1)	NO CUMPLE (0)	
1	¿Los empleados tienen acceso a información clara y precisa sobre políticas de control interno?			0	La empresa no dispone de políticas de control interno documentadas.
2	¿Se cuenta con canales formales de comunicación para reportar problemas en el control interno?	2			
3	¿Los sistemas de información contable y operativa están actualizados y protegidos?	2			
4	¿Se generan informes periódicos sobre la gestión de inventarios y su impacto en la empresa?			0	No se generan informes documentados sobre la gestión de inventarios
5	¿La información relevante sobre el control interno se difunde adecuadamente dentro de la organización?		1		Se comunica información relacionada con nuevos procesos, pero no se difunden de manera integral los aspectos clave del control interno.

FERRETERÍA AJILA "JM"					PT 9/11
CONTROL INTERNO					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL MANEJO DE INVENTARIOS					
Encuestado: Marjorie Villaroel (Gerente)					
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
Nº	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI CUMPLE (2)	CUMPLE PARCIALMENTE (1)	NO CUMPLE (0)	
6	¿Los empleados pueden reportar irregularidades sin temor a represalias?	2			
7	¿Los informes de control interno se presentan a la gerencia para la toma de decisiones?			0	No se presentan informes de control interno a la gerencia
8	¿Se utiliza software para el registro y monitoreo de inventarios?	2			
9	¿Los empleados reciben capacitación en el uso de herramientas tecnológicas para la gestión de inventarios?		1		Solo se han impartido capacitaciones sobre la actualización del nuevo software contable
10	¿Se revisan y actualizan periódicamente las políticas de control interno en función de la información recibida?			0	La empresa ajusta sus prácticas operativas según las necesidades del negocio, pero no formaliza estos cambios mediante documentación oficial
	TOTALES	8	2		10

Cálculo del nivel de confianza del componente de información y comunicación.

Puntaje obtenido nivel de confianza

Ponderación Total
(PT) =20

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

Calificación Total
(CT) =10

$$NC = \frac{10}{20} \times 100$$

$$NC = 50\%$$

Puntaje obtenido nivel de riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

Nivel de Confianza
(NC) = 50

$$NR = 100 - 50$$

$$NR = 50\%$$

Tabla 13

Calificación porcentual nivel de confianza componente información y comunicación

CALIFICACIÓN PORCENTUAL	NIVEL DE CONFIANZA	RESULTADO
15 - 50%	BAJO	50%
51 – 75%	MODERADO	
76 – 98%	ALTO	

Tabla 14

Calificación porcentual nivel de riesgo componente información y comunicación

CALIFICACIÓN PORCENTUAL	NIVEL DE RIESGO	RESULTADO
15 - 50%	BAJO	
51 – 75%	MODERADO	50%
76 – 98%	ALTO	

Análisis

El nivel de confianza alcanzado en el componente de información y comunicación fue del 50%, lo que lo ubica dentro de un rango bajo. Este resultado evidencia la existencia de serias limitaciones en los procesos de difusión, registro y retroalimentación relacionados con el control interno del manejo de inventarios.

Uno de los principales hallazgos fue que la empresa no dispone de políticas documentadas que orienten la transmisión formal de información interna. Aunque los empleados pueden acceder a ciertos datos relevantes y se han realizado capacitaciones esporádicas, estas acciones no forman parte de un sistema estructurado ni son aplicadas de manera constante. Esto limita el flujo de información oportuna y precisa entre los diferentes niveles jerárquicos.

Se observó que los informes de control interno no se remiten regularmente a la gerencia ni a las áreas responsables, lo que impide realizar un seguimiento riguroso de las operaciones. Asimismo, no existe una sistematización clara que permita evaluar si la información generada sobre los inventarios es comprensible, suficiente y útil para la toma de decisiones.

Otro aspecto crítico es que los cambios normativos y las actualizaciones contables no son comunicados de manera oficial. Si bien algunos empleados han recibido instrucciones informales, la falta de un canal formal de comunicación impide establecer lineamientos claros que garanticen la uniformidad en la aplicación de los procedimientos internos.

Estos resultados reflejan la necesidad de establecer políticas claras de información interna, implementar canales de comunicación eficientes y desarrollar programas continuos de capacitación y retroalimentación, con el objetivo de fortalecer

la cultura organizacional y garantizar un adecuado cumplimiento de los procesos de control.

Tabla 15

Monitoreo y supervisión al manejo de inventarios

FERRETERÍA AJILA "JM"					PT 10/11
CONTROL INTERNO					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL MANEJO DE INVENTARIOS					
Encuestado: Carlos Párraga (Contador)					
MONITOREO Y SUPERVISIÓN					
No	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI CUMPLE (2)	CUMPLE PARCIALMENTE (1)	NO CUMPLE (0)	
1	¿Se realizan auditorías periódicas sobre el cumplimiento del control interno?			0	No se realizan auditorías internas sobre el cumplimiento del control interno en la gestión de inventarios
2	¿El administrador revisa regularmente los indicadores de eficiencia operativa y control interno?			0	No se lleva a cabo una revisión sistemática de los indicadores de eficiencia operativa ni de control interno
3	¿Se han implementado indicadores de gestión para evaluar el desempeño del control interno?			0	No existen indicadores específicos para medir el desempeño del control interno en la gestión de inventarios
4	¿Los procesos de control interno son revisados y mejorados continuamente?		1		Existen revisiones parciales en los procesos de control interno, pero no se cuenta con un mecanismo formal de mejora continua.
5	¿Se documentan los resultados de las auditorías y se toman acciones correctivas?			0	No se documentan los hallazgos de auditoría ni se implementan acciones correctivas estructuradas

FERRETERÍA AJILA "JM"					PT 11/11
CONTROL INTERNO					
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO AL MANEJO DE INVENTARIOS					
Encuestado: Carlos Párraga (Contador)					
MONITOREO Y SUPERVISIÓN					
No	PREGUNTA	RESPUESTA			OBSERVACIONES
		SI CUMPLE (2)	CUMPLE PARCIALMENTE (1)	NO CUMPLE (0)	
6	¿El personal recibe retroalimentación sobre su desempeño en relación con el control interno?		1		Se brinda retroalimentación ocasionalmente, pero no de manera estructurada ni con base en indicadores de desempeño definidos.
7	¿Existen mecanismos para monitorear el cumplimiento de políticas de inventarios?			0	No existen mecanismos formales de monitoreo para evaluar el cumplimiento de las políticas de inventarios
8	¿Se comparan los resultados obtenidos con los objetivos propuestos en el control interno?		1		Se realiza un análisis parcial de los resultados, pero no se cuenta con métricas claras ni reportes comparativos que permitan evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos de control interno.
9	¿Se ha detectado y corregido oportunamente errores en los registros de inventarios?	2			
10	¿Los responsables del monitoreo del control interno cuentan con la capacitación adecuada?		1		No todos cuentan con formación específica en control interno, lo que puede afectar la correcta aplicación de los procedimientos establecidos.
	TOTALES	2	4		6

Cálculo del nivel de confianza del componente de monitoreo y supervisión

Puntaje obtenido nivel de confianza

Ponderación Total
(PT) =20

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

Calificación Total
(CT) =6

$$NC = \frac{6}{20} \times 100$$

$$NC = 30\%$$

Puntaje obtenido nivel de riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

Nivel de Confianza
(NC) = 30

$$NR = 100 - 30$$

$$NR = 70\%$$

Tabla 16

Calificación porcentual nivel de confianza componente monitoreo y supervisión

CALIFICACIÓN PORCENTUAL	NIVEL DE CONFIANZA	RESULTADO
15 - 50%	BAJO	30%
51 – 75%	MODERADO	
76 – 98%	ALTO	

Tabla 17

Calificación porcentual nivel de riesgo componente monitoreo y supervisión

CALIFICACIÓN PORCENTUAL	NIVEL DE RIESGO	RESULTADO
15 - 50%	BAJO	
51 – 75%	MODERADO	70%
76 – 98%	ALTO	

Análisis

El resultado del componente de monitoreo y supervisión reflejó un nivel de confianza del 30%, ubicándose en el rango bajo. Este porcentaje revela una falta considerable de seguimiento estructurado y sistemático de las actividades relacionadas con el control interno del manejo de inventarios.

Se evidenció que no se realizan auditorías internas específicas ni se implementan mecanismos de retroalimentación formales. Las revisiones, cuando existen, se desarrollan de manera ocasional y sin criterios técnicos definidos, lo que dificulta la identificación oportuna de deficiencias y limita la mejora continua de los procesos.

Tampoco se cuenta con indicadores de desempeño que permitan evaluar el cumplimiento de los objetivos del control interno. La ausencia de informes periódicos sobre los resultados de monitoreo impide realizar ajustes correctivos adecuados y dificulta la toma de decisiones basadas en datos verificables.

Se observó que el personal no recibe capacitaciones sistemáticas en temas de evaluación y supervisión, lo que genera un desconocimiento generalizado sobre los procedimientos a seguir. Además, los responsables del monitoreo no cuentan con funciones claramente delimitadas, lo cual debilita la autoridad y efectividad de las acciones de control.

Este escenario refleja una debilidad crítica en la capacidad de la organización para verificar el cumplimiento de los lineamientos establecidos. Para reducir el actual nivel de riesgo, estimado en 70%, será indispensable establecer un sistema de supervisión continua, definir responsabilidades específicas, implementar indicadores

de evaluación y garantizar espacios de capacitación permanente enfocados en la mejora del control interno.

Tabla 18

Resultados de los componentes del cuestionario de control interno al manejo de inventarios

COMPONENTES	PUNTAJE ÓPTIMO	PUNTAJE OBTENIDO
AMBIENTE DE CONTROL	20	9
EVALUACIÓN DE RIESGOS	20	8
ACTIVIDADES DE CONTROL	20	13
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	20	10
SUPERVISIÓN Y MONITOREO	20	6
TOTAL	100	46

Cálculos obtenidos del nivel de confianza de los componentes de control interno

Puntaje obtenido del nivel de confianza

$$\text{Ponderación Total (PT) = 100} \quad NC = \frac{CT}{PT} \times 100$$

$$\text{Calificación Total (CT) = 46} \quad NC = \frac{46}{100} \times 100$$

$$NC = 46\%$$

Puntaje obtenido nivel de riesgo

$$NR = 100\% - NC$$

$$\text{Nivel de Confianza (NC) = 46} \quad NR = 100 - 46$$

$$NR = 54\%$$

Tabla 19

Calificación porcentual nivel de confianza

CALIFICACIÓN PORCENTUAL	NIVEL DE CONFIANZA	RESULTADO
15 - 50%	BAJO	46%
51 - 75%	MODERADO	
76 - 98%	ALTO	

Tabla 20

Calificación porcentual nivel de riesgo

CALIFICACIÓN PORCENTUAL	NIVEL DE RIESGO	RESULTADO
15 - 50%	BAJO	
51 – 75%	MODERADO	54%
76 – 98%	ALTO	

4.2.1. Análisis

Los resultados obtenidos reflejan que el nivel de confianza en el control interno del inventario es bajo (46%), lo que indica que las medidas implementadas no garantizan una gestión segura y eficiente. Por otro lado, el nivel de riesgo se encuentra en un rango moderado (54%), lo que evidencia vulnerabilidades en la operatividad del negocio. La empresa no enfrenta un riesgo crítico, pero la ausencia de estrategias formales para prevenir pérdidas y fraudes aumenta la posibilidad de sucesos adversos.

En el ambiente de control, aunque fomenta una cultura organizacional basada en la confianza e integridad, la falta de mecanismos de sanción y la ausencia de roles claramente documentados afectan la eficiencia en la gestión del inventario. Además, las capacitaciones sobre normativas internas son informales limitando su alcance y efectividad.

En la evaluación de riesgos, se identifican ciertas amenazas, pero no se han establecido estrategias efectivas para reducirlas. La ausencia de registros detallados impide un análisis preciso de los factores que podrían comprometer la operatividad. Al mismo tiempo, los empleados no reciben formación específica sobre manejar imprevistos, dificultando una respuesta oportuna ante eventos adversos.

En cuanto a las actividades de control, existen prácticas como conciliaciones periódicas y restricciones de acceso al almacén que contribuyen a la organización del inventario. Sin embargo, la falta de separación de funciones entre los empleados y la inexistencia de un sistema de seguridad adecuado aumentan el riesgo de pérdidas o fraudes.

Por último, en información, comunicación y monitoreo, la ausencia de auditorías internas y de informes periódicos impide evaluar el desempeño del control interno, tampoco se han definido indicadores claros que permitan medir la eficiencia operativa.

4.2.3 Discusión

Si bien (Rueda Vera, Avendaño Castro, & Parada Trujillo, 2022), sostienen que la implementación de sistemas de información en Mipymes mejora considerablemente la gestión de inventarios, el caso de la Ferretería Ajila “JM” revela que esta afirmación no se cumple cuando la adopción tecnológica es inexistente o limitada a herramientas básicas. Aunque se reconoce el potencial de la tecnología para optimizar el control de existencias, en la práctica observada no se han implementado plataformas especializadas ni procesos automatizados, lo que impide replicar los beneficios mencionados por los autores.

Asimismo, (Ganchozo, Zhinin, & Arteaga, 2024) identifican que la falta de control interno formal provoca pérdidas, registros inconsistentes y desinformación sobre los niveles de stock. Estos hallazgos coinciden parcialmente con lo observado en la Ferretería Ajila "JM". Sin embargo, a diferencia del caso analizado por los autores, donde se destaca un impacto directo en la rentabilidad, en la ferretería evaluada no se evidenció una medición sistemática del perjuicio económico, lo que

sugiere una debilidad adicional: la ausencia de indicadores que permitan cuantificar el efecto del descontrol sobre los resultados financieros.

Los resultados obtenidos en esta investigación también contrastan con los enfoques normativos planteados en la literatura, que proponen una estructura de control basada en auditorías, separación de funciones y herramientas de supervisión. En la práctica de la empresa analizada, estas medidas están ausentes o se aplican de forma incompleta, lo que demuestra una brecha significativa entre las recomendaciones teóricas y su implementación real.

Este contraste evidencia que la sola existencia de buenas prácticas descritas en la literatura no garantiza su adopción, especialmente en entornos empresariales donde la informalidad de los procesos, la escasez de recursos tecnológicos o la falta de cultura organizacional dificultan su aplicación. Por lo tanto, más allá de replicar modelos teóricos, es necesario considerar las condiciones internas de cada empresa para diseñar sistemas de control acordes con su realidad operativa.

4.3. GRADO DE EFICIENCIA OPERATIVA A TRAVÉS DE INDICADORES DE GESTIÓN DE INVENTARIOS Y RATIOS FINANCIEROS.

Las fórmulas utilizadas en este apartado para calcular los indicadores financieros de liquidez, solvencia, gestión y rentabilidad provienen del manual técnico elaborado por la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros del Ecuador (Supercias). Este documento, titulado “Concepto y fórmula de los indicadores”, constituye una guía oficial que define y explica el uso de razones financieras para evaluar el desempeño económico y administrativo de las empresas en el país. Las fórmulas aplicadas han sido tomadas directamente de dicha fuente, la cual proporciona criterios estandarizados utilizados en el análisis financiero empresarial.

Tabla 21

Estado de situación financiera de la Ferretería Ajila "JM" año 2023

FERRETERÍA AJILA "JM" ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023			
ACTIVO		PASIVO	
ACTIVOS CORRIENTES		PASIVOS CORRIENTES	
Efectivo	\$ 350,00	Cuentas y documentos por pagar	\$ 4.500,00
Inventario	\$ 4.550,00		
Cuentas por cobrar	\$ 300,00		
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	\$ 5.200,00	TOTAL PASIVOS CORRIENTES	\$ 4.500,00
ACTIVOS NO CORRIENTES		TOTAL PASIVOS	\$ 4.500,00
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO		PATRIMONIO	
Terrenos	\$12.000,00	Capital	\$49.900,00
Edificios	\$34.000,00		
Muebles y enseres	\$ 3.200,00		
TOTAL PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	\$49.200,00	TOTAL PATRIMONIO	\$49.900,00
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	\$49.200,00		
TOTAL ACTIVOS	\$54.400,00	TOTAL PASIVO +PATRIMONIO	\$54.400,00

Tabla 22*Estado de Resultados de la Ferretería Ajila "JM" – Periodo 2023*

FERRETERÍA AJILA "JM"		
ESTADO DE RESULTADOS		
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2023		
Ventas	\$171.212,07	
Costo de ventas	\$131.013,00	
Utilidad bruta		\$ 40.199,07
Gastos de operación		\$ 31.739,00
Gastos de venta	\$ 1.200,00	
Gastos de administración	\$ 30.000,00	
Impuestos y contribuciones	\$ 39,00	
Otros gastos	\$ 500,00	
Utilidad Neta		\$ 8.460,07

Tabla 23

Estado de situación financiera de la Ferretería Ajila "JM" año 2022

FERRETERÍA AJILA "JM" ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022			
ACTIVO		PASIVO	
ACTIVOS CORRIENTES		PASIVOS CORRIENTES	
Efectivo	\$ 280,00	Cuentas y documentos por pagar	\$ 4.090,91
Inventario	\$ 4.136,36		
Cuentas por cobrar	\$ 250,00		
TOTAL ACTIVOS CORRIENTES	\$ 4.666,36	TOTAL PASIVOS CORRIENTES	\$ 4.090,91
ACTIVOS NO CORRIENTES		TOTAL PASIVOS	\$ 4.090,91
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO			
Terrenos	\$10.550,50	PATRIMONIO	
Edificios	\$30.909,09	Capital	\$44.360,98
Muebles y enseres	\$ 2.325,94		
TOTAL PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	\$43.785,53	TOTAL PATRIMONIO	\$44.360,98
TOTAL ACTIVOS NO CORRIENTES	\$43.785,53		
TOTAL ACTIVOS	\$48.451,89	TOTAL PASIVO +PATRIMONIO	\$48.451,89

Tabla 24*Estado de Resultados de la Ferretería Ajila "JM" – Periodo 2022*

FERRETERÍA AJILA "JM"		
ESTADO DE RESULTADOS		
AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2022		
Ventas	\$167.546,12	
Costo de ventas	\$133.546,27	
Utilidad bruta		\$ 33.999,85
Gastos de operación		\$ 28.690,73
Gastos de venta	\$ 1.050,00	
Gastos de administración	\$ 27.150,39	
Impuestos y contribuciones	\$ 35,45	
Otros gastos	\$ 454,89	
Utilidad Neta		\$ 5.309,12

4.3.1. Análisis de indicadores de gestión de inventarios

Tabla 25

Indicador Rotación de Inventarios

FERRETERÍA AJILA "JM"	
INDICADORES DE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	
ROTACIÓN DE INVENTARIOS	
AÑO 2023	AÑO 2022
Formula: $RI = \frac{\text{Costos de Ventas}}{\text{Inventario}}$ $RI = \frac{131013}{4550}$ <i>RI = 28.79</i>	Formula: $RI = \frac{\text{Costos de Ventas}}{\text{Inventario}}$ $RI = \frac{133546,27}{4136.36}$ <i>RI = 32.28</i>

Análisis

En el análisis del indicador de rotación de inventarios se evidencia que, durante el año 2022, la Ferretería Ajila “JM” registró una rotación de 32,28 veces, mientras que en 2023 disminuyó a 28,79 veces. Esta reducción representa una variación negativa del 10,8 %, lo que refleja una disminución en la eficiencia de la gestión de inventarios. El hecho de que los productos permanezcan más tiempo en bodega implica una menor agilidad operativa y un mayor riesgo de acumulación innecesaria. Esta situación podría deberse a decisiones de compra no alineadas adecuadamente con el comportamiento de la demanda, o a una reducción en el ritmo de ventas.

Tabla 26*Indicador Días de Inventario*

FERRETERÍA AJILA "JM"	
INDICADORES DE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	
DÍAS DE INVENTARIO	
AÑO 2023	AÑO 2022
Formula: $DI = \frac{365}{\text{Rotación de Inventarios}}$ $DI = \frac{365}{28.79}$ <i>DI = 12.68</i>	Formula: $DI = \frac{365}{\text{Rotación de Inventarios}}$ $DI = \frac{365}{32.28}$ <i>DI = 11.31</i>

Análisis

El indicador de días de inventario muestra un aumento de 11,31 a 12,68 días entre los años 2022 y 2023. Este resultado implica que, en promedio, la ferretería tardó más tiempo en vender sus existencias durante el año 2023, lo cual representa un retroceso en la eficiencia administrativa. Esta diferencia de 1,37 días, aunque aparentemente leve, evidencia una tendencia hacia una menor rotación y mayor permanencia de productos en bodega la presente situación puede generar mayores costos de almacenamiento, riesgos de obsolescencia y una reducción en la liquidez.

Tabla 27*Indicador Rotación de cuentas por cobrar*

FERRETERÍA AJILA "JM"	
INDICADORES DE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	
ROTACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR	
AÑO 2023	AÑO 2022
$RCC = \frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar promedio}}$ $RCC = \frac{300}{300}$ $RCC = 1$	$RCC = \frac{\text{Ventas a crédito}}{\text{Cuentas por cobrar promedio}}$ $RCC = \frac{250}{300}$ $RCC = 0.83$

Análisis

Durante el periodo 2022, la Ferretería Ajila “JM” registró una rotación de cuentas por cobrar de 0,83 veces, mientras que en el año 2023 este indicador se elevó a 1 vez. Este leve incremento refleja una mejora en la gestión del crédito y en la recuperación de cartera por parte de la empresa. No obstante, ambos valores resultan bajos si se consideran los estándares comerciales, ya que idealmente una empresa debería cobrar sus cuentas por cobrar varias veces al año.

Tabla 28*Indicador Días de Cobro*

FERRETERÍA AJILA "JM"	
INDICADORES DE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	
DÍAS DE COBRO	
AÑO 2023	AÑO 2022
$DC = \frac{365}{\text{Rotación de Cuentas por Cobrar}}$ $DC = \frac{365}{1}$ $DC = 365$	$DC = \frac{365}{\text{Rotación de Cuentas por Cobrar}}$ $DC = \frac{365}{0.83}$ $DC = 439.75$

Análisis

El análisis del indicador de días de cobro revela que la Ferretería Ajila “JM” presenta plazos excesivamente largos para recuperar sus cuentas por cobrar. En el año 2022, el promedio fue de 439,75 días, mientras que en 2023 se redujo levemente a 365 días. Aunque existe una mejora relativa, el resultado sigue siendo crítico, ya que la empresa tarda aproximadamente un año o más en recuperar sus ventas a crédito.

Este comportamiento representa una ineficiencia significativa en la gestión del crédito otorgado a los clientes, afectando directamente el flujo de efectivo, la liquidez y la capacidad de reinversión operativa. Adicionalmente, incrementa el riesgo de

morosidad e incobrabilidad, y puede generar dependencia de financiamiento externo para cubrir obligaciones corrientes.

Tabla 29

Indicador Rotación de Cuentas por pagar

FERRETERÍA AJILA "JM"	
INDICADORES DE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	
ROTACIÓN DE CUENTAS POR PAGAR	
AÑO 2023	AÑO 2022
$RCP = \frac{\text{Compras a crédito}}{\text{Cuentas por pagar}}$ $RCP = \frac{111361.05}{4500}$ $RCP = 24.75$	$RCP = \frac{\text{Compras a crédito}}{\text{Cuentas por pagar}}$ $RCP = \frac{117181.44}{4090.91}$ $RCP = 28.64$

Análisis

En el análisis de la rotación de cuentas por pagar se observa que en el año 2022 la ferretería pagaba a sus proveedores aproximadamente 28,64 veces al año, mientras que en 2023 esa frecuencia disminuyó a 24,75 veces. Esto indica que la empresa está tardando un poco más en cumplir con sus obligaciones de pago, lo cual puede tener un efecto positivo si se busca conservar liquidez a corto plazo. Sin embargo, también podría generar consecuencias negativas si afecta la relación con los proveedores o impide acceder a descuentos por pronto pago. Aunque la diferencia no es alarmante,

es importante monitorear esta tendencia para evitar que el plazo de pago se extienda demasiado y ponga en riesgo la reputación comercial de la empresa.

Tabla 30

Indicador Días de Pago

FERRETERÍA AJILA "JM"	
INDICADORES DE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA	
DÍAS DE PAGO	
AÑO 2023	AÑO 2022
$DP = \frac{360}{\text{Rotación de Cuentas por pagar}}$ $DP = \frac{360}{24.75}$ $DP = 14.54$	$DP = \frac{360}{\text{Rotación de Cuentas por pagar}}$ $DP = \frac{360}{28.64}$ $DP = 12.57$

Análisis

En el análisis del indicador de días de pago, se observa que en el año 2022 la empresa tardaba en promedio 12,57 días en pagar a sus proveedores, mientras que en 2023 ese plazo aumentó a 14,54 días. Esta variación indica que la ferretería está tomando más tiempo para cumplir con sus obligaciones comerciales, lo cual puede ayudarle a conservar efectivo por más tiempo. No obstante, si este plazo se extiende demasiado, podría afectar la relación con los proveedores o limitar el acceso a condiciones de pago favorables.

Aunque el aumento de dos días no representa un problema grave, es importante que la empresa mantenga un control adecuado de sus plazos de pago para evitar comprometer su reputación y asegurar la continuidad de su abastecimiento.

Tabla 31

Indicador Ciclo de Conversión de Efectivo

FERRETERÍA AJILA "JM"
INDICADORES DE EFICIENCIA ADMINISTRATIVA
CICLO DE CONVERSIÓN DE EFECTIVO
AÑO 2023
CCE= Días de inventario + Días de Cobro – Días de pago CCE = 12.68 + 365 – 14.54 <i>CCE = 363.14</i>
AÑO 2022
CCE= Días de inventario + Días de Cobro – Días de pago CCE = 11.31 + 439.75 – 12.57 <i>CCE = 438.49</i>

Análisis

En el año 2022, la Ferretería Ajila “JM” tardaba en promedio 438,49 días en completar este ciclo, mientras que en 2023 lo redujo a 363,14 días. Esto significa que

en 2023 la empresa recuperó su inversión 75 días más rápido, lo cual es una mejora positiva.

Aunque el resultado muestra progreso, el ciclo sigue siendo muy largo, ya que el capital se mantiene invertido por casi un año antes de volver a convertirse en efectivo. Esta situación puede afectar la liquidez y limitar la capacidad de reinversión.

4.3.2. Análisis de ratios financieros

Tabla 32

Indicador Margen Bruto

FERRETERÍA AJILA "JM"
INDICADORES FINANCIEROS
MARGEN BRUTO
AÑO 2023
Formula: $MB = \frac{Ventas\ Netas - Costos\ de\ Ventas}{Ventas\ Netas} \times 100$ $MB = \frac{171212.07 - 131013}{171212.07} \times 100$ MB = 23.48%
AÑO 2022
Formula: $MB = \frac{Ventas\ Netas - Costos\ de\ Ventas}{Ventas\ Netas} \times 100$ $MB = \frac{167546.12 - 133546.27}{167546.12} \times 100$ MB = 20.29%

Análisis

En el año 2022, la Ferretería Ajila “JM” obtuvo un margen bruto del 20,29 %, mientras que en 2023 este aumentó al 23,48 %. Este incremento de más de tres puntos porcentuales refleja una mejor eficiencia en la gestión del costo de ventas o una posible

mejora en los precios de comercialización. En términos prácticos, significa que en 2023 la empresa obtuvo más ganancia por cada dólar vendido en comparación con el año anterior, lo cual es un resultado positivo.

Tabla 33

Indicador Margen Neto

FERRETERÍA AJILA "JM"
INDICADORES FINANCIEROS
MARGEN NETO
AÑO 2023
Formula: $MN = \frac{Utilidad\ Neta}{Ventas\ Netas} \times 100$ $MN = \frac{8460.07}{171212.07} \times 100$ MN =4.94%
AÑO 2022
Formula: $MN = \frac{Utilidad\ Neta}{Ventas\ Netas} \times 100$ $MN = \frac{5309.12}{167546.12} \times 100$ MN =3.17%

Análisis

En el año 2022, la Ferretería Ajila “JM” obtuvo un margen neto de 3,17 %, mientras que en 2023 este aumentó a 4,94 %. Esta variación representa un crecimiento de 1,77 puntos porcentuales, lo que refleja una mejora significativa en la rentabilidad neta del negocio.

Este incremento puede atribuirse a una mayor eficiencia en el control de gastos, una mejor gestión operativa o una optimización del costo de ventas, como ya lo

evidenció el aumento en el margen bruto. A pesar de que los porcentajes aún son modestos, el crecimiento sostenido de este indicador es una señal positiva, ya que indica que la empresa está generando más utilidad por cada dólar vendido.

Tabla 34

Indicador Rentabilidad Sobre Activos (ROA)

FERRETERÍA AJILA "JM"
INDICADORES FINANCIEROS
RENTABILIDAD SOBRE ACTIVOS (ROA)
AÑO 2023
Formula: $ROA = \frac{Utilidad\ Neta}{Activos\ Totales} \times 100$ $ROA = \frac{8460.07}{54400} \times 100$ $ROA = 15.55\%$
AÑO 2022
Formula: $ROA = \frac{Utilidad\ Neta}{Activos\ Totales} \times 100$ $ROA = \frac{5309.12}{48451.89} \times 100$ $ROA = 10.96\%$

Análisis

En 2022, la Ferretería Ajila “JM” obtuvo un ROA de 10,96 %, mientras que en 2023 este aumentó a 15,55 %, lo que representa una mejora significativa de 4,59 puntos porcentuales.

Este crecimiento indica que la empresa logró utilizar sus recursos de forma más eficiente, generando una mayor utilidad neta por cada dólar invertido en activos. Es un resultado positivo que refleja un mejor desempeño general, posiblemente derivado de

un mayor control de gastos y un aprovechamiento más efectivo de los recursos disponibles.

Tabla 35

Indicador Rentabilidad Sobre el Capital (ROE)

FERRETERÍA AJILA "JM"
INDICADORES FINANCIEROS
RENTABILIDAD SOBRE EL CAPITAL (ROE)
AÑO 2023
Formula: $ROE = \frac{Utilidad\ Neta}{Patrimonio\ Neto} \times 100$ $ROE = \frac{8460.07}{49900} \times 100$ <i>ROE = 16.95%</i>
AÑO 2022
Formula: $ROE = \frac{Utilidad\ Neta}{Patrimonio\ Neto} \times 100$ $ROE = \frac{5309.12}{48451.89} \times 100$ <i>ROE = 10.96%</i>

Análisis

En el año 2022, la Ferretería Ajila “JM” registró un ROE de 10,96 %, mientras que en 2023 este aumentó a 16,95 %, lo que representa una mejora de 5,99 puntos porcentuales. Este incremento refleja una gestión más rentable del patrimonio, lo que significa que en 2023 la empresa generó mayores beneficios en proporción a los recursos aportados por los propietarios.

Tabla 36*Indicador Rotación de Activos*

FERRETERÍA AJILA "JM"
INDICADORES FINANCIEROS
ROTACIÓN DE ACTIVOS
AÑO 2023
Formula: $RA = \frac{Ventas\ Totales}{Activos\ Totales}$ $RA = \frac{171212.07}{54400}$ <i>RA = 3.14</i>
AÑO 2022
Formula: $RA = \frac{Ventas\ Totales}{Activos\ Totales}$ $RA = \frac{167546.12}{48451.89}$ <i>RA = 3.46</i>

Análisis

En el año 2022, la Ferretería Ajila “JM” alcanzó una rotación de 3,46 veces, mientras que en 2023 este indicador disminuyó a 3,14 veces.

Esta reducción refleja una leve caída en la eficiencia del uso de los activos, ya que, con una mayor cantidad de recursos totales, la empresa generó proporcionalmente menos ventas. Esto podría estar relacionado con un crecimiento en los activos que no ha ido acompañado de un aumento equivalente en los ingresos, o con una disminución en el ritmo de ventas en relación con la inversión realizada.

Tabla 37*Indicador Gastos Operativos Sobre Ventas*

FERRETERÍA AJILA "JM"
INDICADORES FINANCIEROS
GASTOS OPERATIVOS SOBRE VENTAS
AÑO 2023
Formula: $GOSV = \frac{\text{Gastos operativos}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$ $GOSV = \frac{31739}{171212.07} \times 100$ $GOSV = 18.54\%$
AÑO 2022
Formula: $GOSV = \frac{\text{Gastos operativos}}{\text{Ventas Netas}} \times 100$ $GOSV = \frac{28690.73}{167546.12} \times 100$ $GOSV = 17.12\%$

Análisis

En 2022, la Ferretería Ajila “JM” registró un GOSV de 17,12 %, mientras que en 2023 este porcentaje aumentó a 18,54 %. Esta variación indica que los gastos operativos tuvieron un crecimiento mayor en proporción a las ventas netas.

El aumento de 1,42 puntos porcentuales sugiere que la empresa destinó una mayor parte de sus ingresos a cubrir actividades administrativas, de ventas u otras operaciones internas, lo cual podría estar reduciendo su margen de ganancia. Si bien este nivel aún no es excesivo, representa una señal de advertencia que debe ser monitoreada para evitar que el incremento de los costos fijos afecte la rentabilidad general del negocio.

Análisis e interpretación

El análisis integral de los indicadores aplicados a la Ferretería Ajila “JM” durante los años 2022 y 2023 refleja una tendencia positiva en varios aspectos clave de su gestión operativa y financiera, aunque también se identifican áreas que requieren atención.

Desde el punto de vista de la eficiencia administrativa, se evidenció una ligera disminución en la rotación de inventarios (de 32,28 a 28,79 veces) y un aumento en los días de inventario (de 11,31 a 12,68 días), lo cual sugiere un leve descenso en la agilidad para renovar existencias. Sin embargo, se observa una mejora importante en la rotación de cuentas por cobrar (de 0,83 a 1 vez) y una reducción en los días de cobro (de 439,75 a 365 días), aunque estos valores siguen siendo elevados y muestran que la empresa aún necesita fortalecer su política de crédito y cobranza. En cuanto a las cuentas por pagar, la rotación disminuyó ligeramente (de 28,64 a 24,75 veces), y los días de pago aumentaron (de 12,57 a 14,54 días), indicando que la empresa está tardando un poco más en cumplir con sus obligaciones comerciales.

El Ciclo de Conversión de Efectivo (CCE) mostró una mejora al reducirse de 438,49 a 363,14 días, lo cual representa una recuperación más rápida del capital invertido en las operaciones, aunque sigue siendo un ciclo largo que limita la liquidez.

En cuanto a los indicadores financieros, se observa un crecimiento significativo en el margen bruto (de 20,29 % a 23,48 %) y en el margen neto (de 3,17 % a 4,94 %), lo que evidencia una mejora en la rentabilidad tanto a nivel operativo como final. La rentabilidad sobre activos (ROA) también aumentó de 10,96 % a 15,55 %, al igual que la rentabilidad sobre el capital (ROE), que pasó de 10,96 % a 16,95 %, lo cual indica un uso más eficiente de los recursos y un mayor retorno para los propietarios.

Sin embargo, la rotación de activos descendió ligeramente (de 3,46 a 3,14 veces), lo que refleja una leve pérdida de eficiencia en el uso de los recursos totales para generar ventas. Asimismo, el indicador de gastos operativos sobre ventas aumentó de 17,12 % a 18,54 %, lo que sugiere que una mayor proporción de los ingresos se destinó a cubrir gastos internos, reduciendo parcialmente la rentabilidad.

4.3.3. Discusión

Según (Montalván, Zurita, Góngora, & López, 2024), la eficiencia operativa en la Ferretería Inés Ponce se ve afectada por la ausencia de un sistema automatizado de control de inventarios, lo que genera errores en los registros, desbalances en el stock y dificultades en la toma de decisiones. La investigación concluye que un manejo ineficiente del inventario repercute en el flujo de trabajo, ocasionando retrasos en la reposición de productos y afectando la capacidad de respuesta ante la demanda del mercado.

Por otro lado, (La Febre Estrella & Rivera Pizarro, 2023) destacan que la eficiencia operativa en la empresa Joyce Pérez e Hijos S.A. se ve comprometida por la falta de procedimientos estandarizados en la gestión de inventarios. La acumulación de productos terminados sin una estrategia clara de distribución genera ineficiencias en el uso del capital y altos costos de almacenamiento, lo que afecta la rentabilidad del negocio.

En el caso de la Ferretería JM Ajila, los indicadores financieros y operativos reflejan que la empresa mantiene una eficiente gestión de inventarios, con una alta rotación (28.79 veces al año) y una conversión rápida de stock en ventas (12.68 días en promedio). Sin embargo, su eficiencia operativa se ve afectada por desbalances en el ciclo financiero, ya que cobra en 35.03 días, pero paga en 14.54 días, lo que genera

una brecha de financiamiento de aproximadamente 20 días. Además, los costos operativos reducen significativamente la rentabilidad neta del negocio.

Al comparar estos estudios con los resultados obtenidos en la Ferretería JM Ajila, se confirma que la eficiencia operativa no solo depende de la gestión de inventarios, sino de su integración con la planificación financiera y la reducción de costos operativos. Mientras que en la Ferretería Inés Ponce la falta de automatización afecta la operatividad y en Joyce Pérez e Hijos S.A. la falta de procedimientos internos genera ineficiencias, la Ferretería JM Ajila enfrenta desafíos en la gestión del flujo de efectivo, lo que limita su capacidad operativa.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

“La eficiencia no es un accidente, es el
resultado de una planificación estructurada ”

W. Edwards Deming

CONCLUSIONES

- la Ferretería JM Ajila no cuenta con políticas ni normativas documentadas para el manejo de inventarios, operando con procedimientos empíricos basados en la experiencia del personal. Esto ha provocado una discrepancia del 15% entre los registros contables y el inventario físico, lo que evidencia debilidades en el control de existencias y limita la trazabilidad de los productos. El nivel general de cumplimiento de las políticas clave fue del 49,98%, reflejando una implementación parcial de los lineamientos requeridos para una gestión eficiente
- El análisis basado en el modelo COSO I permitió evidenciar que los cinco componentes del control interno presentan deficiencias importantes. No existen mecanismos formales para la evaluación de riesgos, las actividades de control son escasas, y la supervisión depende exclusivamente del administrador sin una adecuada segregación de funciones. La ausencia de documentación oficial y auditorías internas incrementa la exposición a errores, pérdidas y decisiones improvisadas
- Los indicadores de eficiencia operativa muestran resultados mixtos. La rotación de inventarios en 2023 alcanzó 28,79 veces al año, lo que refleja una adecuada dinámica de ventas y reposición. Sin embargo, el ciclo de conversión de efectivo sigue siendo elevado, con un total de 363,14 días, debido a un desfase entre el cobro a clientes (35,03 días) y el pago a proveedores (14,54 días), lo que genera una brecha financiera de más de 20 días. Aunque el margen bruto mejoró del 20,29% en 2022 al 23,48% en 2023, los costos operativos siguen afectando negativamente la rentabilidad neta del negocio

RECOMENDACIONES

- Establecer políticas internas documentadas para regular cada fase del manejo de inventarios: desde la recepción, codificación, almacenamiento y despacho, hasta el registro contable conforme a la NIC 2. Estas políticas deben consolidarse en un manual operativo accesible al personal, acompañado de capacitación práctica y continua, con énfasis en la reducción del margen de error y la trazabilidad de los movimientos de inventario
- Asignar responsabilidades específicas para cada componente del control interno y poner en marcha revisiones internas periódicas. Además, implementar registros escritos para respaldar las actividades realizadas y habilitar mecanismos de verificación que permitan detectar errores o irregularidades a tiempo.
- Utilizar herramientas tecnológicas que automaticen el control de inventarios y generen reportes en tiempo real. Es importante medir continuamente indicadores clave como rotación de inventarios, días promedio de almacenamiento y márgenes de utilidad, para ajustar decisiones comerciales, reducir costos innecesarios y mejorar la rentabilidad del negocio.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, Y., Mendoza, M., & Arias, J. (2022). El Sistema Armonizado y la importancia de sus elementos en la clasificación de mercancías. *593 Digital Publisher CEIT*.
- Alcivar, J., & Mendoza, G. (2023). Control interno de inventarios en la empresa Comercial Rodríguez de la ciudad de Portoviejo. *Dominio de las Ciencias*.
- Asamblea Constituyente. (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Quito: Asamblea Nacional del Ecuador.
- Barrera Guerra, J. L. (2020). Control interno, su vínculo con la eficiencia operativa y la rentabilidad. *Latindex*.
- Bautista, L., Rodríguez, M., & Guerrero, J. (2021). Propuesta de mejora en el proceso de inventario mediante la aplicación del ciclo PHVA en una ferretería. *Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro*.
doi:<https://doi.org/10.33262/ap.v4i1.1.149>
- Cabrera, E., Gonzáles, Y., Castro, D., & Valdivia, J. (2023). Diagnóstico de las actividades de control en la Municipalidad Distrital de Choropampa 2022. *DÉKAU PERÚ: Revista Científica Arbitrada de Investigación en Ciencias Sociales y Educación*. doi:<https://doi.org/10.55996/dekape.v1i2.219>
- Castillo, A., & Loor, C. (2022). Control interno como herramienta clave en la gestión de inventarios de las medianas empresas. *Revista Científica Arbitrada de Investigación ACADEMO*.
doi:<https://doi.org/10.21575/25254782rmetg2021vol6n41624>

Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013).

Internal Control - Integrated Framework. Nueva York : American Institute of Certified Public Accountants. Obtenido de <https://www.coso.org>

Condori, Y. (2023). Control interno de existencias y los factores de incidencia en la rentabilidad financiera en las mypes, caso ferreterías, 2023. *Divulgación Científica de Investigación y Emprendimiento*. doi:10.54798/IIAX1985

Corella, L., & Miranda, J. (Mayo de 2023). Desarrollo de un sistema de control de inventario para una empresa comercializadora de sistemas de riego. *Revista de Ingeniería Investigación y Tecnología*. doi:<https://doi.org/10.22201/fi.25940732e.2023.24.1.006>

Espinoza Rosero, G. B., & López Cali, V. E. (2023). El control interno y su incidencia en la gestión. *Yachana*.

Espinoza Rosero, G. B., & López Cali, V. E. (2024). El control interno y su incidencia en la gestión operativa. *YACHANA Revista Científica*.

Farias Mendoza, S. B., & Carrera Macías, M. O. (22 de 06 de 2023). El sistema de control interno para mejorar la eficiencia y eficacia de las PYMES en el Ecuador. *Revista Sinapsis*. doi:1390 – 9770

Frías, L., Paredes, D., & González , M. (2021). El control interno contable como herramienta de gestión para las pequeñas empresas comerciales. *Revista Illustro*.

Fuentes, E., Bejarano, J., & Bejarano, H. (2023). Estandarización de los sub-procesos de transporte, recepción y archivo del proceso administrativo en empresa de

telecomunicaciones. *Revista Ingeniería, Matemáticas y Ciencias de la Información*.

Gallegos, A., & Loor, J. (2020). El control interno y su incidencia en el manejo de inventarios de las pequeñas y medianas empresas. *Dominio de las Ciencias*. doi:<https://doi.org/10.21503/cyd.v27i4.2739>

Ganchozo, L., Zhinin, J., & Arteaga, E. (2024). Control interno y su incidencia en la gestión de inventarios de la empresa “Distribuidora Delgado”, Santo Domingo, 2024. *Reincisol*. doi:10.59282

García Ponce, C. M., & Rodríguez Mendoza, W. R. (2024). Control de inventarios y su incidencia en la rentabilidad caso: lubricadora los gemelos, de la ciudad de Portoviejo – Ecuador. *Brazilian Journal of Business*.

García Zambrano, X. L., & Sánchez Enríquez, J. L. (2019). Evaluación del Control Interno a la Gestión de Inventarios de IMPORELLANA S.A en Santo Domingo, periodo 2017. *Revista Ciencias Sociales y Económicas*.

Gaytán Cortés, J. (2021). El Modelo DuPont y la rentabilidad sobre activos (ROA). *Mercados Y Negocios*.

Guerra, L. M. (2024). Evaluación de la influencia de la gestión de inventarios en el rendimiento empresarial: Un estudio de caso. *Reflexiones Contables*.

Gutiérrez Sarmiento, M. A., Narváez Zurita, C. I., & Ormaza Andrade, J. E. (2020). Control interno permanente en la administración de los inventarios del Hospital Homero Castanier Crespo. *CIENCIAMATRIA*.

International Accounting Standards Board. (2003). *Norma Internacional de Contabilidad 2: Inventarios*. Londres: Fundación IFRS. Obtenido de

https://www.mef.gob.pe/contenidos/conta_publ/con_nor_co/vigentes/nic/2_NIC.pdf

International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015 -Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos*. International Organization for Standardization. Obtenido de

https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf

Jerónimo Ramos, D. I., Martínez Prats, G., & Silva Hernández, F. (2022). Propuesta de control de inventarios en una empresa de alimentos. *Publicaciones e Investigación*.

La Febre Estrella, M. P., & Rivera Pizarro, C. (2023). Análisis del control interno inventarios y su impacto en los productos terminados en la empresa Joyce Perez e Hijos S.A., año 2022. *Polo del Conocimiento*.

Montalván, S., Zurita, N., Góngora, R., & López, P. (2024). Estudio de un control de inventario para una mejor eficiencia a la Ferretería "Inés Ponce" en Santo Domingo de los Tsáchilas, 2024-2025. *Código Científico Revista de Investigación*.

Morán, K., Zambrano, A., & Velásquez, L. (2022). Lista de chequeo para el control de inventarios en las medianas empresas del sector comercial. *Revista Científica ECOCIENCIA*. doi:<https://doi.org/10.33262/rmc.v7i3.2673>

Ordoñez, E., & Vélez, M. (2022). Control interno y su incidencia en el área de inventarios de las medianas empresas comerciales. *Revista Científica Arbitrada de Investigación en Ciencias Jurídicas, Administrativas y de la Educación (ESRA)*. doi:<https://doi.org/10.24836/es.v32i59.1203>

- Pavón, D., Villa, L., Rueda, M., & Lomas, E. (2019). Control interno de inventario como recurso competitivo en una PyME de Guayaquil. *Revista Venezolana de Gerencia*. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29060499014>
- Proaño Ponce, W. P., & Mero Pincay, M. S. (2024). Procesos contables y su incidencia en el control de inventarios: Empresa Multicomercio Panchita del Cantón Jipijapa. *Ciencia y Desarrollo*.
- Rueda Vera, G., Avendaño Castro, W., & Parada Trujillo, A. E. (2022). Sistemas de información y control de inventarios en Micro Pequeñas y Medianas Empresas - Mipymes de la ciudad de Cúcuta, Colombia. *Revista Saber, Ciencia y Libertad*.
- SRI. (2022). *Servicio de Rentas Interna*. Obtenido de <https://www.gob.ec/sri/tramites/inscripcion-registro-unico-contribuyente-ruc-persona-natural-artesanos>
- Tejada, D., & Guadalupe, G. (2021). Evaluación del control interno basado en el modelo COSO 2013 para mejorar la gestión logística de la empresa REDJOS S.A.C., año 2019. *MAYA. Revista de Administración y Turismo*.
- Vasconez, V., Mayorga, M., Moreno, M., Arellano, A., & Pazmiño, C. (07 de Febrero de 2020). Gestión del sistema de inventarios orientado a pequeñas y medianas empresas, PYMEs, ecuatorianas del sector ferretero: caso de estudio. *Espacios*. doi: 0798 1015
- Vergara Cuadros, Y. N., Guaman Chavez, R. E., & Mogollón Mena, P. F. (2021). Control interno y su incidencia en la gestión administrativa y financiera en la federación ecuatoriana de operadores y mecánicos de equipo caminero. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*.

Villavicencio, D., & Moreira, S. (2021). Propuesta de un sistema de control de inventario para la empresa Comercial Santa Isabel Cía. Ltda. *Dominio de las Ciencias*.

Zambrano Cruzatty, C. G., & Zambrano Intriago, M. M. (2024). Sistema de Control Interno y su Incidencia en el Manejo del Inventario de Medicinas e Insumos Médicos, Centro de Salud Andrés de Vera del Cantón Portoviejo, 2022. 593 *Digital Publisher CEIT*.

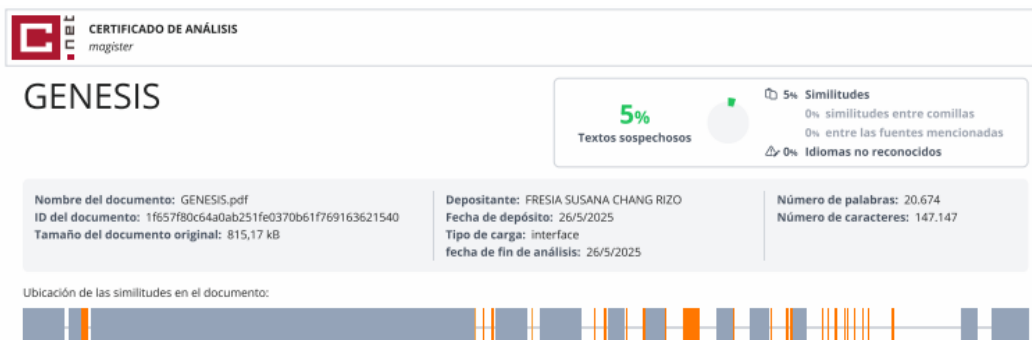
ANEXOS

ANEXO 1. CERTIFICACIÓN ANTIPLAGIO COMPILATIO UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO FACULTAD DE POSGRADO MEMORANDO N° 006-2025-FC-POSGRA

PARA: Dr. Byron Oviedo Bayas PhD. – Decano Unidad de Posgrado UTEQ
DE: C.P.A. Fresia Susana Chang Rizo, MSc.
Directora del Proyecto Investigación
ASUNTO: Informe plataforma COMPILATIO de Dirección de Proyecto de Investigación
FECHA: Quevedo, mayo 2025

De mis consideraciones:

Adjunto el presente sírvase encontrar el documento final del Proyecto de Investigación titulado: " **CONTROL INTERNO A LOS INVENTARIOS Y SU INCIDENCIA EN EFICIENCIA OPERATIVA DE LA FERRETERÍA “JM AJILA” CANTÓN., QUEVEDO PERIODO 2023.**", elaborado por la **Lic. Barragán Fajardo Génesis Matilde** previo a la obtención del título de **MAGÍSTER EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA REDISEÑO II COHORTE**, que fue elaborado bajo mi dirección, el mismo que cumple con los componentes que exige el Reglamento General de Grados y Títulos de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo e incluye el informe del Software Antiplagio COMPILATIO, el cual avala los niveles de originalidad en un 95% y similitud del 5 % del trabajo investigativo.



Con sentimientos de distinguida consideración.
Cordialmente;

C.P.A. Fresia Susana Chang Rizo, MSc.
Directora de Proyecto de Investigación

ANEXO 2. SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
UNIDAD DE POSGRADO
MAESTRÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



Quevedo, 30 de noviembre del 2024.

Sra. Villarroel Posligua Marjorie
Representante Legal
Ferretería "JM AJILA"
Ciudad.

Por medio de la presente y en calidad de estudiante de la **Unidad de Posgrado** de la **Universidad Técnica Estatal de Quevedo**, yo Barragán Fajardo Génesis Matilde, portadora de la cédula de identidad 120745932-0, solicito a usted de la manera más comedida, se me permita ejecutar mi proyecto de investigación, el mismo que consiste en un **CONTROL INTERNO A LOS INVENTARIOS Y SU INCIDENCIA EN LA EFICIENCIA OPERATIVA DE LA FERRETERÍA "JM AJILA" CANTÓN, QUEVEDO PERIODO 2023.**

Proyecto que se realizara como requisito previo a la obtención del título de Magister en Contabilidad y Auditoría

Esperando que mi petición tenga una acogida favorable, le anticipo mis agradecimientos.

Atentamente:

Lcda. Génesis Barragán Fajardo

ESTUDIANTE DE POSGRADO

UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

Recibido:

Sra. Villarroel Posligua Marjorie

REPRESENTANTE LEGAL FERRETERÍA "JM AJILA"

ANEXO 3. CUESTIONARIO DE ENTREVISTA SOBRE LA IDENTIFICACIÓN DE POLÍTICAS Y NORMAS APLICADAS EN EL MANEJO DE INVENTARIOS.

N:	PREGUNTAS	RESPUESTA	ANALISIS
1	¿Existen políticas o normas documentadas para el manejo de inventarios?		
2	¿Se aplica un sistema de control periódico para asegurarse de que los registros coincidan con el inventario físico?		
3	¿En la empresa se realiza un conteo físico regular del inventario?		
4	¿Cómo se organiza actualmente el manejo de inventarios en la ferretería?		
5	¿Existen procesos establecidos, para la recepción, almacenamiento y distribución de productos?		
6	¿Quién es responsable de supervisar los inventarios y garantizar su correcto manejo?		
7	¿Qué métodos o herramientas utilizan actualmente para registrar los movimientos de inventario?		
8	¿Cuáles son los principales problemas que enfrentan en la gestión de inventarios (como faltantes, excedentes, productos obsoletos)?		
9	¿Qué tan frecuente es la discrepancia entre el inventario físico y los registros contables?		
10	¿Existen momentos críticos (como temporadas altas) en los que el manejo de inventarios se vuelva especialmente problemático?		
11	¿Cómo percibe el compromiso de la gerencia para mejorar la gestión de inventarios?		
12	¿Qué método de valoración de inventarios utilizan en la empresa (FIFO, Promedio Ponderado, otro)?		
13	¿Se aplica la Norma Internacional de Contabilidad (NIC 2) para la correcta medición y presentación de los inventarios?		
14	¿Cuenta la empresa con un seguro para los inventarios ante posibles riesgos (robo, incendio, desastres naturales, entre otros)?		

ANEXO 4. ENTREVISTA CON EL ADMINISTRADOR DE LA FERRETERÍA “JM AJÍLA”

