

El control interno y su incidencia en la gestión del proceso de inventarios en el Minimarket Vimasan, Jipijapa, Ecuador

Internal control and its impact on the management of the inventory process of the Minimarket Vimasan Company, Jipijapa, Ecuador

Janeth Katherine Alvarado Choez^{1*} <https://orcid.org/0000-0002-8839-8556>

Rosa Maricela Cedeño Zambrano² <https://orcid.org/0000-0003-4453-1308>

¹ Instituto de Postgrado, Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador

² Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas, Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador

* Autora para la correspondencia: jalvarado1579@utm.edu.ec

RESUMEN

En este artículo se aborda, a partir del diagnóstico realizado, la incidencia del control interno en la gestión del proceso de inventarios de la PYME Minimarket Vimasan, perteneciente al sector comercial del Cantón Jipijapa, provincia de Manabí, Ecuador. Fueron utilizados métodos teóricos como histórico-lógico, análisis y síntesis, e inducción-deducción. Además, se emplearon técnicas para recopilar la información, tales como entrevista, análisis documental, observación y dinámica grupal. Los resultados develan insuficiencias relacionadas con la inexistencia de controles internos asociados a este proceso. Entre ellas se destacan la falta de capacitación de los empleados, el empirismo a la hora de realizar el trabajo y el desconocimiento, entre otros aspectos. De igual forma, inciden sobre las falencias detectadas –con respecto al manejo de los inventarios– las fallas del autocontrol para autoevaluar la gestión de forma permanente.

Palabras clave: proceso, comercial, PYME, autocontrol.

ABSTRACT

This article addresses, based on the diagnosis made, the incidence of internal control in the management of the inventory process of the SME Minimarket Vimasan, belonging to the commercial sector of the Jipijapa Canton, province of Manabí, Ecuador. Theoretical methods such as historical-logical, analysis and synthesis, and induction-deduction were used. In addition, techniques were used to collect the information, such as interview, documentary analysis, observation and group dynamics. The results reveal insufficiencies related to the absence of internal controls associated with this process. Among them, the lack of employee training, empiricism when carrying out the work and ignorance, among other aspects, stand out. In the same way, the failures detected – with respect to inventory management – have an impact on self-control failures to self-evaluate management permanently.

Keywords: *process, commercial, SME, self-control.*

Clasificación JEL: M41

Fecha de recepción: 12-05-2021

Fecha de aprobación: 24-12-2022

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el control interno ha pasado a ocupar un importante papel en las organizaciones a nivel mundial. Los nuevos paradigmas han impuesto cambios conceptuales que lo relacionan indudablemente con el cumplimiento de los objetivos y la misión de las organizaciones. A nivel internacional, las investigaciones relacionadas con esta temática han estado lideradas por el Committee of Sponsoring Organizations (COSO). Durante años, esta institución se ha dedicado a proporcionar liderazgo de pensamiento mediante el desarrollo de marcos y orientaciones generales sobre el control interno, la gestión del riesgo empresarial y la disuasión contra el fraude, todo ello con la finalidad de mejorar el desempeño de las organizaciones. En tal sentido, es notable la evolución y el mejoramiento constante de las concepciones y planteamientos relacionados con estos temas hasta nuestros días (Morell, Fernández y Cedeño, 2017, p. 297).

De la mano con esta realidad cambiante, el reconocimiento de que los negocios son cada vez más globales, complicados y tecnológicos –con lo cual se impone una mayor transparencia respecto a los sistemas de control interno, entre otros elementos–, motivó que COSO presentara en mayo

del año 2013 una nueva versión de su *Internal Control-Integrated Framework* (Control Interno-Marco Integrado), conocido como COSO III.

Este marco ha permitido a las organizaciones desarrollar y mantener, de una manera eficiente y efectiva, sistemas de control interno que puedan aumentar la probabilidad de cumplimiento de sus objetivos. De la misma forma, se incluyen mejoras y aclaraciones destinadas a facilitar su aplicación. Una de las más significativas, es la presentación de los conceptos básicos, ahora como principios, que se asocian a los cinco componentes para facilitar su diseño e implementación (COSO, 2013).

En este modelo se plantea que: «El Marco es aplicable a todas las entidades: grandes, medianas, pequeñas, con ánimo de lucro y sin él, así como organismos públicos. Sin embargo, cada organización puede optar por implementar el control interno de manera distinta. El Sistema de Control Interno (SCI) de una entidad de pequeña dimensión podría ser menos formal y estructurado y aun así ser un SCI efectivo» (COSO, 2013, p. 2).

Por su parte, en el modelo «Gestión del Riesgo Empresarial-Integrando Estrategia y Desempeño», último pronunciamiento de la comisión COSO, se reconoce que es un marco de trabajo para los directivos de entidades de cualquier tamaño, dado que profundiza en el nivel actual de la gestión del riesgo, que existe en el curso ordinario de las actividades de negocios de la organización. Asimismo, demuestra cómo la integración de las prácticas de la gestión del riesgo empresarial en toda la entidad, contribuye a acelerar el crecimiento y a mejorar el desempeño (COSO, 2017).

En Ecuador se han dado pasos importantes encaminados a implantar controles internos que propicien la consecución de los objetivos en las organizaciones. Con la expedición de la Constitución de la República del Ecuador (CRE), en el año 2008 quedó establecido que la Contraloría General del Estado (CGE) es el organismo técnico encargado del control de la utilización de los recursos estatales, además de dirigir el sistema de control administrativo que se compone de auditoría interna, auditoría externa y del control interno de las entidades del sector público y de las entidades privadas que dispongan de recursos públicos (Asamblea Nacional Constituyente, 2008).

Sin embargo, lo anterior no es aplicable a las pequeñas y medianas empresas (PYMES) como entes económicos que desempeñan un papel esencial en la sociedad, ya sea fabricando o comercializando bienes o servicios de forma independiente. Los modelos de control interno

referenciados (COSO 2013 y 2017), destacan explícitamente la necesidad, relevancia y aplicabilidad de sus criterios técnicos en las PYMES, por lo que serían ajustables a los efectos de diseñar, total o parcialmente, el SCI para este tipo de organización en el Ecuador.

Las PYMES ecuatorianas desempeñan un rol fundamental, puesto que son las responsables de generar miles de plazas de empleo y dinamizar la economía (Delgado y Chávez, 2018). Según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos del Ecuador (INEC), en el Censo Nacional Económico del 2010, alrededor de 99 de cada 100 establecimientos, a nivel del país, se encuentran dentro de la categoría de PYMES debido a su estructura de capital y características de producción y comercialización y por la absorción de empleo. Esta tendencia se convierte en un factor preponderante con respecto a la consolidación del sistema productivo nacional (Mendoza y Bayón, 2019).

En Ecuador, la mayor parte de las PYMES no cuentan con un SCI. Esto sucede principalmente porque suelen ser empresas de origen familiar y, por lo regular, no cuentan con personal calificado. La mayoría de estas empresas se basan en la confianza, y por tanto suponen que no es necesario diseñar estos controles. Sin embargo, es justamente esta falta de formalidad lo que hace que sean tan vulnerables.

Sotomayor, Criollo y Gutiérrez (2020), plantean que el control interno se encuentra integrado a los sistemas de contabilidad, financieros y, sobre todo, a las planificaciones del negocio, es decir, agrupa leyes y normas para lograr con eficiencia y eficacia las operaciones. De esta manera mantiene a la empresa en el camino adecuado para lograr sus objetivos, con un enfoque integrado que les permita establecer las acciones, políticas, métodos, procedimientos, prevenciones, controles, evaluaciones y mejoramiento continuo.

Lo anterior es de suma importancia y también de aplicabilidad para las pymes, toda vez que la gestión de los inventarios constituye uno de los procesos fundamentales para ser objeto de control interno, con el propósito de mejorar la administración y control de la mercadería dentro de la organización.

Aseguran Pavón, Villa, Rueda y Lomas (2019) que la función de control interno de inventarios exige procedimientos donde las mercancías sean debidamente pedidas a través de una orden de compra, y continúen su curso mediante la recepción de artículos, la toma física de los inventarios, el almacenamiento de los artículos recibidos para el inventario, la preparación del comprobante de pago, la contabilización y el control.

Por su parte, Vasconez, Mayorga, Moreno, Arrellano y Pazmiño (2020) plantean la necesidad de aportar herramientas de gestión de inventarios a las PYMES en el Ecuador como un tema de actual vigencia ante la realidad de su desempeño general.

A pesar de la existencia de referentes internacionales relacionados con el control interno, aplicables a las PYMES, y de diversos estudios que reafirman su importancia, en Ecuador prevalecen insuficiencias relacionadas con su diseño e implantación en ese tipo de organizaciones. Por su importancia, para lograr ser sostenibles en el tiempo, mitigar las vulnerabilidades y riesgos, así como lograr generar bienes y servicios de alto valor agregado, las PYMES deben disponer de un SCI adecuado a sus características, especificidades y necesidades, tal y como es el caso de la PYME objeto de estudio Minimarket Vimasán, dedicada a la comercialización de mercadería.

Precisamente, en este artículo se presenta, a partir del diagnóstico realizado, la incidencia del control interno en la gestión de inventarios de esta PYME del sector comercial del Cantón Jipijapa, provincia Manabí.

METODOLOGÍA

Toala, Mendoza y Moreira (2019), indican que la metodología se constituye como el estudio de los métodos empleados para alcanzar un fin, y que consisten en un conjunto de procedimientos y técnicas concretas de indagación, que puede aplicarse en cualquier disciplina o área del conocimiento científico.

En esta investigación se utilizaron métodos teóricos como el histórico-lógico para conocer la evolución del control interno en el contexto internacional y su aplicabilidad a las PYMES del Ecuador. Por su parte, el análisis y la síntesis y la inducción-deducción se emplearon en el estudio teórico de los elementos conceptuales relacionados con el control interno, direccionado el análisis hacia el proceso de inventarios.

La población estuvo conformada por el personal del área administrativa y la gerencia (4), la contadora (1) y el bodeguero (1), para un total de seis individuos implicados en el proceso y que de los cuales depende el control, aseguramiento y contabilización de los recursos para el continuo desarrollo de las actividades de la empresa. Como la población es pequeña no se determinó una muestra.

El instrumento de medición para recopilar la información y diagnosticar el estado actual del proceso de inventarios, atendiendo al tamaño de la población, consistió en una entrevista. Además, mediante la técnica de análisis documental y la observación se revisaron los documentos referentes a los inventarios y la forma en que se llevan a cabo las diferentes actividades de este proceso. También se realizó una dinámica grupal con la pretensión de discutir, reflexionar y generalizar las ideas hasta la obtención de un consenso sobre el funcionamiento del proceso de inventarios allí y las dificultades para su gestión.

El análisis de los datos se realizó mediante la estadística descriptiva –mediante los métodos inductivo y deductivo–, lo que permitió obtener conclusiones finales. Según Hernández, Fernández y Batista (2018), los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos, o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan estas.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Entrevista

Se realizó una entrevista estructurada al gerente de Minimarket Vimasan con el objetivo de obtener información con respecto a las políticas, procedimientos y dificultades que presentan y que están relacionadas con el proceso de inventarios. Se consideró conveniente estructurarla sobre la base de una guía de interrogantes, con una combinación de preguntas abiertas y cerradas, para obtener riqueza de información en las respuestas.

Como resultado de la entrevista se pudo confirmar que la empresa no posee un organigrama que refleje los niveles jerárquicos existentes, a pesar de que cada empleado tiene un cargo; la empresa no cuenta con un manual de funciones que especifique las tareas y actividades que cada trabajador debe realizar. El entrevistado confirma que no disponen de un manual de procedimientos de control interno para la gestión de inventarios que sirva como guía a los empleados en las actividades que deben realizar: compra, almacenamiento, venta y registro de la mercadería.

Asimismo, refiere la utilización del sistema de compras «Smart Menú», sin embargo, declara que presentan dificultades en su utilización y no se han gestionado capacitaciones para mejorar el

desempeño de los trabajadores de la empresa en este sentido. Estos elementos repercuten en las actuales falencias relacionadas con el control interno, entre ellas: manejo inadecuado del inventario, llenado y uso incorrecto de los modelos de registro de ingresos y salidas de mercadería.

Su respuesta fue afirmativa sobre la utilización de herramientas de trabajo para el desempeño de sus tareas, lo cual facilitaría la toma de decisiones y serviría de apoyo para la mejora continua de las actividades. Opina que disponer de documentos escritos y actualizados sería beneficioso para homogenizar el trabajo, documentos donde se reflejen y delimiten las funciones, tareas y responsabilidades del personal, y que a su vez puedan constituir mecanismos de control preventivos por excelencia. Por otro lado, concuerda en que contar con procedimientos de control proporcionaría una seguridad razonable de que los objetivos específicos de la PYME se van a cumplir de forma eficaz y eficiente, y ello sería un pilar para poder desarrollar adecuadamente las actividades que hoy se realizan de forma empírica, pero no se sienten capacitados para su elaboración y diseño.

Dentro de las características de las PYMES se encuentra: poseer una estructura organizacional horizontal y con pocos gerentes, y un contacto estrecho entre el propietario administrador y el área operativa, como es el caso de Minimarket Vimasan. Este tipo de estructura es eficiente para la toma de decisiones, aunque limita la cantidad de información recibida para decisiones más complejas y para el establecimiento de controles. Por lo tanto, este tipo de empresas busca la ayuda de profesionales para reunir y entender la información que requieran para una toma de decisiones bien sustentadas (Pavón, Villa, Rueda y Lomas, 2019).

Revisión documental y observación

Se revisó la documentación proveniente del sistema automatizado «Smart Menú», y se pudo comprobar que existen modelos para la entrada y salida de mercaderías del almacén, pero no se usan correctamente. Existen modelos que se llevan de forma manual para posteriormente introducirse en el sistema automatizado y, en muchas ocasiones, por no existir tiempo, o por descuido, no se procesan oportunamente, lo cual origina que la información referida no esté actualizada en el momento que se requiera. Se señala además que los modelos o formatos carecen de datos de jerarquización tales como firmas de autorizo, emisión, o cuño de identificación. Igualmente, se generan diferencias entre las existencias del sistema contable y las existencias

físicas en el almacén, ya que no tienen implementado un modelo de control por productos para que el bodeguero refleje las entradas y salidas de las mercaderías. También se dejan de reportar faltantes o sobrantes, tanto en la recepción como en el despacho de la mercancía. Las diferencias no se detectan oportunamente, ni existen planes de conteos periódicos de los inventarios para su control.

Se pudo observar que tampoco se procede correctamente con la mercancía que ingresa al almacén en mal estado. Al no identificarse oportunamente en el momento de la recepción, ni emitirse el modelo de informe de devolución en el sistema automatizado, posteriormente se registra como un desperdicio, al no poder ser vendida, lo cual afecta la gestión de la PYME que termina asumiéndola como un gasto.

Se verifica que existe división de funciones entre el personal del almacén o bodega y el personal contable, al tener definida cada uno la realización de sus funciones, pero de forma empírica. La inexistencia de procedimientos escritos, u otro documento en su defecto, limitan la legalidad de lo establecido. Asimismo, no queda documentada la fijación de responsabilidades que exprese el cómo hay que hacer y quién debe hacerlo, así como la consecuente responsabilidad de cada uno en la organización.

Se pudo comprobar que, al existir poco personal y no estar claramente definidas las responsabilidades, en momentos de incremento del volumen de trabajo los empleados hacen de todo un poco, lo cual crea descontrol. Además, los directivos no ejercen el autocontrol como práctica para autoevaluar su gestión de forma permanente. Finalmente, se señala que la comunicación entre los empleados de las áreas del almacén, administración, ventas, contabilidad y la gerencia es buena, aunque en todos los casos la comunicación es de forma verbal e informal, lo cual no garantiza a los destinatarios internos y externos que la información sea comunicada de forma segura, correcta y oportuna para la toma de decisiones.

Dinámica grupal

Se aplicó esta técnica con la pretensión de discutir, reflexionar y generalizar ideas hasta la obtención de un consenso sobre el funcionamiento del proceso de inventarios en Minimarket Vimasán y las dificultades para su gestión. La dinámica se realizó con los seis trabajadores de la empresa y se determinó que las actividades que componen este proceso son las siguientes:

Compras

Para esta actividad se contacta con los proveedores que suministran la mercadería o los proveedores visitan las instalaciones de la empresa. Los proveedores comunican si existen promociones especiales de ciertos artículos o en alguna época del año. La empresa decide si toma o no la oportunidad de promoción.

En caso de ser una compra de carácter urgente, el gerente se comunica con los proveedores de la mercadería requerida, vía *online* o telefónica para realizar el pedido. Una vez acordada la cantidad, el precio, los descuentos, y el plazo de pago de la mercadería, el proveedor elabora la nota de pedido. Posteriormente, para el pago de la mercadería se procede, según la política de cada proveedor, con pago anticipado en el momento en que se realiza el pedido o pago a crédito. Los trabajadores reconocen debilidades en esta actividad asociadas a las facturas de compras, aseveran que no en todos los casos se les adjunta la nota de pedido como constancia de lo solicitado. Explican que esto ocurre porque en ocasiones los proveedores emiten la nota de pedido de forma electrónica, lo cual ocasiona que en el momento de recibir los productos no se tenga un respaldo de lo solicitado previamente.

Almacenamiento y recepción

Con la llegada de la mercadería al almacén de la empresa el bodeguero recibe los productos con la copia de la nota de pedido y la factura, y verifica que la misma se encuentre en buen estado y que las cantidades sean las que previamente fueron pactadas. Si el pedido es correcto, el bodeguero firma la guía de remisión, coloca la mercadería y la ordena en el lugar correspondiente de la bodega. Posteriormente el gerente firma la factura. Si existiera alguna diferencia u otra anomalía en el pedido recibido los empleados informan el problema al gerente para que se comunique con los proveedores para llegar a un acuerdo. Luego, con la copia de la factura de la compra, la contadora registra la nueva mercadería en el sistema contable de la empresa.

En esta actividad se reconoce por los implicados la inexistencia en la bodega del registro de los movimientos de la mercadería. En Minimarket Vimasan no existe un documento físico (tarjeta de estiba o kárdex diarios) que le permita al almacenero registrar las entradas y salidas de la mercadería de la bodega en el momento en que ocurren estos movimientos. Lo anterior provoca desconocimiento del inventario físico que posee la empresa en las instalaciones y genera diferencias con lo registrado contablemente.

Ventas

Esta actividad se inicia con la visita de los clientes a la empresa o con el recibo de solicitudes de ofertas *vía online*. La administradora recibe a los clientes que asisten presencialmente e indaga sobre los productos que desean comprar. El cliente da las especificaciones del producto que necesita y recibe los detalles sobre los artículos que se tienen en existencia. Si se reciben solicitudes *vía online* se les responde a los clientes y, si están interesados, se acuerda la visita.

Posteriormente, la contadora realiza la cotización de los productos que el cliente está interesado en comprar e informa los modos de pago que ofrece la empresa. Si la venta es en efectivo, genera la factura y realiza el cobro de la mercadería vendida. Si la venta es a crédito igual se elabora la factura y además se establecen los detalles para otorgar el crédito y el plazo de pago. Se entrega copia de la factura al cliente. Se envasan los productos vendidos y se entregan al comprador. Finalmente, la contadora registra en el sistema contable de la empresa la salida de los productos en el módulo denominado «Inventarios».

Relacionados con la actividad de ventas se reconocen problemas organizativos con la adquisición de la mercadería que se comercializa. No se reabastecen los productos oportunamente y, por tanto, se provocan rupturas de *stock* por falta de mercadería, lo que trae aparejado consumidores insatisfechos y disminución de las ventas.

Se señala en este acápite que la empresa no dispone de una adecuada planificación del inventario, al no tener identificados los productos de mayor demanda por los clientes y los de media y baja rotación. Además, no tienen establecido un nivel de mínimos y máximos de unidades por artículo para evitar las rupturas de *stock* o los sobreabastecimientos.

CONCLUSIONES

Los fundamentos teóricos abordados revelan la necesidad de que las PYMES consideren, como un imperativo, el diseño de su SCI adaptado a sus procesos, características y especificidades, para lograr una seguridad razonable de que los objetivos se van a cumplir de forma eficaz y eficiente y, asimismo, propiciar su sostenibilidad en el tiempo y la generación de bienes y servicios de alto valor agregado.

Los resultados obtenidos con la aplicación de las herramientas de diagnóstico en la PYME

Minimarket Vimasan develan la inexistencia de controles internos asociados al proceso de inventarios. Se destacan la falta de capacitación de los empleados, el empirismo a la hora de realizar el trabajo y el desconocimiento, entre otros aspectos. De igual forma, incide sobre las falencias detectadas en el manejo de la gestión de inventarios la falta del autocontrol para autoevaluar la gestión de forma permanente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Asamblea Nacional Constituyente (20 de octubre de 2008). *Constitución de la República del Ecuador. Registro oficial*, 449, Quito, Ecuador.
2. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) (2013). *Control interno-marco integrado*. Editorial PwC e Instituto de Auditores Internos de España, Madrid.
3. Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) (2017). *Gestión del Riesgo Empresarial Integrando Estrategia y Desempeño. Resumen Ejecutivo*. Instituto de Auditores Internos de España, Madrid.
4. Delgado, D. y Chávez, G. (2018). Las Pymes en el Ecuador y sus fuentes de financiamiento. *Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 18, 1-18. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/04/pymes-ecuador-financiamiento.html>
5. Hernández, S.; Fernández, C. y Batista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill/Interamericana Editores de C.V, México.
6. Mendoza, M. y Bayón, M. (2019). El control interno y las pymes. *Sinapsis*, 11(2), 19-30. <http://aeam.edu.co/ojs/index.php/sinapis/article/view/223/415>
7. Morell, L.; Fernández, L. y Cedeño, R. (2017): El sistema de control interno en los departamentos docentes: una vía para propiciar la sostenibilidad en la gestión universitaria. *Cofin Habana*, 12(2), 295-310. <http://www.cofinhab.uh.cu/index.php/rccf/article/view/243/235>
8. Pavón, S.; Villa, A.; Rueda, M. y Lomas, E. (2019). Control interno de inventario como recurso competitivo en una Pyme de Guayaquil. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(87), 860-870. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29060499014>
9. Sotomayor, S.; Criollo, F. y Gutiérrez, J. (2020): Control interno como herramienta eficiente

para la gestión financiera y contable de las empresas camaroneras. *Digital Publisher*, 1(12), 194-205. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7897661>

10. Toala, G. M.; Mendoza, A. y Moreira, L. (2019). Importancia de la enseñanza de la metodología de la investigación científica en las ciencias administrativas. *Dominio de las Ciencias*, 5(2), 56-70. <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v5i2>
11. Vasconez, V.; Mayorga, M.; Moreno, M.; Arellano A. y Pazmiño, C. (2020). Gestión del sistema de inventarios orientado a pequeñas y medianas. *Espacios*, 41(3), 1-7. <http://www.revistaespacios.com/a20v41n03/a20v41n03p07.pdf>

Conflicto de intereses

Las autoras del manuscrito de referencia, Janeth Katherine Choez y Rosa Maricela Cedeño Zambrano, declaran que no existe ningún potencial conflicto de interés relacionado con el artículo.

Contribución de los autores

La autora para la correspondencia y responsable de la integridad del trabajo en su conjunto es Janeth Katherine Choez Alvarado. La autora aporta con el estudio y análisis de los elementos conceptuales, con la Introducción, Metodología, Resultados y discusión. La autora Rosa Maricela Cedeño Zambrano contribuye con la evaluación y discusión de los resultados de la investigación, así como en la revisión de las Referencias bibliográficas. Ambas autoras participan en la revisión crítica y final del proyecto de artículo.