



**UNIVERSIDAD LAICA “ELOY ALFARO” DE
MANABÍ**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y
AUDITORÍA**

TÍTULO:

Análisis del Sistema de Control Interno de Inventarios para el
mejoramiento de los procesos de los bienes en Puntonet S.A, sucursal Manabí.

AUTORA: Erika Adriana Delgado Napa

TUTOR: Ing. Nancy Pinargote Vásquez Mg.

**Facultad de Contabilidad y Auditoría
Carrera de Contabilidad y Auditoría**

Manta – Manabí – Ecuador

Noviembre, 2017

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En atención al Reglamento de Régimen Académico y disposición del Consejo de Facultad, mediante la cual me designan Tutora, certifico que el presente Trabajo de Titulación realizado por la Señorita **Erika Adriana Delgado Napa**, estudiante de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, con el tema “Análisis del Sistema de Control Interno de Inventarios para el mejoramiento de los procesos de los bienes en Puntonet S.A sucursal Manabí” ha sido cuidadosamente revisado, y cumple con todos los requisitos establecidos en la normativa pertinente de la Universidad Laica “Eloy Alfaro de Manabí” por lo que apruebo la sustentación.

Manta, noviembre 2017

Ing. Nancy Pinargote Vásquez Mg

TUTORA

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Erika Adriana Delgado Napa, con número de cédula 175157198-3 estudiante de la Facultad de Contabilidad y Auditoría, declaro que todos los resultados obtenidos en el presente trabajo de investigación con el tema “Análisis del Sistema de Control Interno de Inventarios para el mejoramiento de los procesos de los bienes en Puntonet S.A sucursal Manabí” previo a la obtención del título de INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA, bajo la supervisión de mi tutora Ing. Nancy Pinargote Vásquez Mg., son absolutamente originales, auténticos y personales; a excepción de las citas.

Manta, noviembre 2017

Erika Adriana Delgado Napa

AUTORA

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN POR EL TRIBUNAL

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL DE REVISIÓN Y SUSTENTACIÓN

**TITULO “Análisis del Sistema de Control Interno de Inventarios para
el mejoramiento de los procesos de los bienes en Puntonet S.A sucursal
Manabí”**

TRABAJO FINAL DE TITULACIÓN

Sometido a consideración del Tribunal de Seguimiento y Evaluación,
legalizada por el honorable Consejo Directivo como requisito previo a la
obtención del título de:

INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

APROBADO POR:

Presidente del Tribunal

Lic. Pedro Cedeño Mendoza, Mg.

Miembro del Tribunal

Ing. Juan Carlos Sornoza Zamora, Mg.

Miembro del Tribunal

Dr. Luis Moncada Gil, PhD.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo investigativo a Dios, por brindarme la vida, salud y las fuerzas necesarias para seguir adelante y terminar mi proyecto investigativo, todo se lo debo a él.

Una pieza fundamental en mi desarrollo, no solo académicamente, sino como persona mis padres, Jorge y Lilia, por ser mi motor principal, las personas que sin duda alguna me brindan su apoyo incondicional en todos los campos de mi vida, sin ellos no habría guía, por eso dedico este y todos mis logros para así retribuir en algo el constante esfuerzo que realizan al brindarme todo tipo de oportunidades, hoy puedo ver mi sueño cumplido, ver a mis padres y mis hermanos Shirley, Lilibeth y Jorge orgullosos es mi mayor satisfacción.

Ni todas las gracias existentes bastarían para reconocer el cuan feliz me siento hoy, sus consejos los llevare por siempre.

RECONOCIMIENTO

A todos mis estimados profesores, que sin escatimar esfuerzos compartieron su sabiduría, anécdotas y conocimientos en las aulas de mi querida Facultad de Contabilidad y Auditoría durante el transcurso de estos años.

A la Ing. Nancy Pinargote Vásquez Mg., tutora de tesis quien me asesoró y guió en base a sus amplios conocimientos y experiencia en el desarrollo del proyecto.

De manera especial agradezco a la empresa Puntonet S.A, a la Sra. Katerin Miño, por permitirme realizar mi investigación en tan prestigiosa entidad, brindándome la oportunidad y confianza incondicional para la realización de la misma.

A mis compañeros de trabajo quienes colaboraron con información y sugerencias para que este proyecto sea una propuesta adecuada para el mejoramiento de los procesos en nuestra empresa.

Con admiración y respeto.

RESUMEN

En la presente investigación se realizó un análisis del Sistema de Control Interno de inventarios de la empresa Puntonet S.A, para conocer las eficiencias y deficiencias presentadas dentro del área mencionada en la sucursal de Manabí, con el fin de buscar una solución a la problemática que produce el no tener procedimientos adecuados y asignaciones específicas en bodega, ocasionando el descuadre del inventario entre el sistema informático de inventario y el físico, de misma manera afectando directamente la asignación de equipos con el que cuentan el personal técnico de NOC, corporativos y masivos.

Este análisis se realizó en base a los procedimientos actuales de control de inventario, mediante encuestas, entrevistas y cuestionario en donde se examinan respuestas y a la vez necesidades de una mejora en el sistema dentro de la sucursal, y, mediante los resultados adquirir conclusiones y recomendaciones las cuales permitan argumentar la propuesta donde se mencionará a quienes beneficiara, cuál es la factibilidad y el impacto de ésta a la sociedad y finalmente se desarrollará mediante un plan de mejora de los procedimientos de control interno de inventarios dentro de la sucursal que contribuyan a la solución del problema de estudio.

Palabras Claves: sistema, control Interno, inventarios, asignación.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	6
CAPÍTULO I	8
1. MARCO TEÓRICO.....	8
1.1 Antecedentes Investigativos	8
1.2 Fundamentación teórica.....	9
1.3 Fundamentación legal.....	20
CAPÍTULO II	25
2. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO.....	25
2.1 Metodología	25
2.2 Tipo de investigación	26
2.3 Población y muestra.....	26
2.3.1 Población	26
2.3.2 Muestra	27
2.4 Técnicas e instrumentos a utilizarse	28
2.5 Instrumentos de recolección de datos.....	29
2.6 Análisis e interpretación de resultados.....	30
2.6.1 Cuestionario de Control Interno aplicado al asistente de bodega Puntonet S.A Manabí	30
2.6.2 Entrevistas aplicadas al jefe de sucursal y asistente de bodega Puntonet S.A Manabí	31
2.6.3 Encuestas aplicadas al personal de oficina y bodega de Puntonet S.A Manabí.....	32
CAPÍTULO III	39
3. PROPUESTA	39
3.1 Título	39

3.2	Justificación.....	39
3.3	Objetivos	40
3.3.1	Objetivo General	40
3.3.2	Objetivos Específicos	40
3.4	Factibilidad de su aplicación.....	40
3.5	Descripción de la propuesta	41
3.6	Descripción de los beneficiarios	42
3.7	Plan de acción.....	43
	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	51
	Conclusiones	51
	Recomendaciones	51
	BIBLIOGRAFÍA.....	53
	ANEXOS	54

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Capital Social de Puntonet S.A.....	21
Tabla 2. Dirección Administrativa de Puntonet S.A	21
Tabla 3. Población de Puntonet S.A.....	27
Tabla 4. Muestra de Puntonet S.A sucursal Manabí	28
Tabla 5. Mecanismo de control interno de inventarios	32
Tabla 6. Constatación física de inventario	33
Tabla 7. Diferencias en constatación.....	34
Tabla 8. Mejora en el proceso de inventarios	35
Tabla 9. Información al efectuar nuevos pedidos	36
Tabla 10. Reposición de materiales	37
Tabla 11. Simbología para la aplicación del procedimiento de logística directa bodega – personal técnico para el tratamiento del inventario.	42
Tabla 12. Plan de acción	44
Tabla 13. Procedimiento y responsables del inventario	48
Tabla 14. Cuestionario de Control Interno	61

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Mecanismo de control interno de inventarios	33
Gráfico 2. Constatación física de inventario	34
Gráfico 3. Diferencias en constatación.	35
Gráfico 4. Mejora en el proceso de inventarios	36
Gráfico 5. Información al efectuar nuevos pedidos.....	37
Gráfico 6. Reposición de materiales	38
Gráfico 7. Flujograma de procedimiento de control de inventario.....	50

INTRODUCCIÓN

Puntonet S.A, proveedor de servicios de telecomunicaciones en Manabí, ha sido una empresa en crecimiento a pasos agigantados, por lo cual mediante el proyecto de investigación se pondrán en práctica los conocimientos teóricos y prácticos obtenidos durante la carrera de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y se los relacionará con el proceso de gestión de inventarios de la entidad intervenida antes mencionada para este estudio investigativo.

Es importante mantener actualizado el Sistema de Control Interno de Inventario dentro de la sucursal, el cual certifique el cumplimiento del proceso a cabalidad y permita aumentar la rentabilidad por medio de la correcta utilización de estos recursos de tal manera que se cumplan los objetivos propuestos en la empresa. Se evaluará un problema suscitado y se procederá en la búsqueda de soluciones adecuadas y pertinentes, es original porque hasta la presente fecha no se realiza un proyecto que busque la mejora y la actualización en la Sucursal de Puntonet S.A Manabí.

El proyecto de investigación muestra factibilidad, ya que se cuenta con la predisposición por parte de la empresa, sus directivos y personal administrativo y de servicio y el recurso financiero necesario para llevarlo a cabo. El problema principal se ha identificado como “Deficiencia del Sistema de Control Interno en la asignación de inventarios en la empresa Puntonet S.A sucursal Manabí.”

Las causas se originan por distintos factores que inciden en la problemática como: el inadecuado registro de equipos; Bodega-Técnico / Técnico-Cliente / Técnico-Infraestructura de Red y Bodega-Empleados, personal no dedicado al Control Interno de Inventario, e insuficiente supervisión de los procesos de entrega, y esto a su vez, tiene como consecuencia la pérdida de inventario, descuentos a los responsables y descuadre entre sistema de inventarios y existencias físicas.

El objeto de este estudio es de conocer el proceso y funcionamiento del Sistema de Control Interno en la asignación de inventario. Evaluar el sistema de control interno de los inventarios con el fin de mejorar y actualizar los procesos y procedimientos en Puntonet S.A sucursal Manabí es el objetivo principal del proyecto.

El informe del proyecto final está conformado por tres capítulos comprendiendo el primer capítulo el desarrollo de un marco teórico el cual sirve de sustento al proceso investigativo a través de la fundamentación de conceptos que están estrechamente relacionados a la evaluación del Sistema de Control Interno de inventarios de Puntonet S.A sucursal Manabí. Así mismo, consta de un marco legal donde se relacionan las normativas, leyes y reglamentaciones involucradas en la investigación.

En el segundo capítulo se diagnostica y evalúa el sistema de control interno de inventario de Puntonet S.A sucursal Manabí, es decir, se procede a hacer un estudio de campo aplicando técnicas investigativas, en este caso encuestas a los empleados, entrevista al jefe de sucursal y asistente de bodega, para así recopilar información real, confiable y segura, adicionalmente se aplicó un cuestionario de control interno donde se determinó el nivel de riesgo y confianza en el manejo del inventario al personal de bodega, todo esto permitió hacer un análisis situacional y probabilístico a través de estadísticas que demuestren la realidad de la entidad con respecto al problema y sus posibles soluciones.

En el tercer capítulo se presenta la propuesta que contribuirá a la solución del problema de estudio en Puntonet. S.A sucursal Manabí, con esto se busca la mejora y actualización de los procesos y procedimientos del control interno de inventario, son las tareas científicas o especificaciones relacionados al objetivo general para la consecución de una solución a la problemática del proyecto.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes Investigativos

De acuerdo a la investigación realizada dentro de la empresa Puntonet S.A se evidenció que anteriormente no se ha realizado un análisis profundo a los procedimientos del Sistema de Control Interno dentro de la Sucursal de Manabí, que permitan identificar claramente los problemas suscitados dentro de la misma, sin embargo, luego de haber leído sobre varios proyectos investigativos sobre el tema en el Ecuador se encuentra lo siguiente:

El trabajo de Ingrid Flores Vera y Andrea Rojas Tinoco desarrollado en el año 2015 con el tema “Evaluación al Control Interno al área de inventario de la empresa JG Repuestos Industriales de la ciudad de Guayaquil” nace de la necesidad de evaluar los actuales procesos y controles interno del área de inventarios ya que es clara la diferencia entre los libros contables y las existencias físicas en las bodegas de la empresa.

A través de este estudio se aprendió que mediante indicadores de gestión de inventario se puede identificar procesos críticos de operación logística, cantidades máximas y mínimas para stock de bodegas, rotación, duración, valor económico además la exactitud en los inventarios para incluirlas en su plataforma de control de esta manera dar un adecuado tratamiento a las existencias y logrando maximizar recursos y minimizar riesgos.

La investigación realizada por Karen Gabriela Sánchez Romero en el año 2015 denominada “Control Interno y Gestión de Inventarios en la ferretería Ferrer en la Parroquia Luz de América” busca la adaptación del sistema con el fin de determinar si los controles llevados a cabo son eficientes y corregir oportunamente errores e irregularidades dentro del negocio.

A través de este proyecto se pudo identificar deficiencias en los procesos de registros de los inventarios, documentos de respaldo, falta de políticas, también se evidenció existe el problema de sustracción de mercancías por la

falta de seguimiento, no se ha utilizado métodos técnicos para el registro y control la misma que permitió estructurar el diseño de un manual técnico de registro y control interno de inventarios.

En base a esto se pudo aprender que gerencia debe realizar un análisis y estudiar la propuesta del manual de funciones y la implementación del sistema de control interno para reducir el alto índice de riesgo y esto ayude a mejorar la gestión de los inventarios.

Bladimir David Sierra Mantuano en el año 2012 en su proyecto de titulación “Propuesta de Mejoramiento de Procedimientos para el Control de Inventarios Aplicado en la Empresa Vanidades S.A.” manifiesta que el sistema de control interno de una empresa es la base para manejar altos estándares de calidad de los productos ofrecidos, ya que aumenta la competitividad de la empresa y la responsabilidad de manejarse bien desde el interior de la empresa.

A través de este proyecto la autora de esta investigación pudo aprender y determinar las falencias y debilidades del área de bodegas involucrado en dicho estudio, esto se detectó en el proceso compras y adquisiciones de la entidad, además se conocieron otros procedimientos como el despacho de ventas, toma física del inventario, las cuales generan una información contable financiera poco confiable si no se realiza el respectivo control interno periódico.

1.2 Fundamentación teórica

Control interno

“El control interno es un proceso llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado para proporcionar una garantía razonable sobre el logro de los objetivos relacionados con operaciones, reporte y cumplimiento” (COSO Control Interno Marco Integrado, 2013, pág. 3).

El control interno sirve para ayudar a la empresa a que logre sus metas y sus propósitos en determinados tiempos, con determinados presupuestos, minimizando todo riesgo implicado en la consecución de sus objetivos; además genera más confianza ante terceros, ante sus empleados y con sus dueños.

No solo es importante aplicarlo por el hecho de adquirir algún tipo de certificación, que es uno de los objetivos ya que con estas certificaciones es más fácil la adquisición de nuevos contratos, y, es más, en muchas ocasiones son requisitos para lograr a algún tipo de acuerdo comercial o contractual.

“El control interno comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas” (Mantilla, 2013, pág. 18).

El control interno lo establece la gerencia del departamento con el fin de que los procesos se cumplan de tal manera que los inventarios se encuentren salvaguardados y se evidencie una clara reducción de los riesgos. Los procesos de control representan la base fundamental para el logro de los objetivos de la empresa, implementar y controlar un flujo desde la alta gerencia hasta la baja de los equipos y materiales permitiría que los lineamientos de política y logística directa se cumplan.

Importancia del Control Interno

El control interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objeto, detecta las irregularidades y errores y propaga por la solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración personal, los métodos y sistemas contables para que el auditor pueda dar cuenta de las transacciones y manejos empresariales. (Llanes y Pez, 2012, pág. 10)

Es de suma importancia la implementación del control interno en los procesos organizacionales, puesto que esto permite que el manejo de bienes se fundamente en una política interna que brinde confiabilidad de la situación actual y real del inventario. Un excelente manejo del control interno evita pérdidas económicas futuras a la empresa o entidad ya sean por fraude o negligencia, además de detectar los puntos críticos de los procedimientos empleados, brindando así un diagnóstico fundamentado en evidencias para la mejora de los mecanismos de ejecución.

Objetivo del control interno

“Eficiencia y efectividad de las actividades (objetivos de desempeño); Confiabilidad, completitud y oportunidad de la información financiera y directiva (objetivos de información); y Cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables (objetivos de cumplimiento)” (Mantilla, 2013, pág. 24).

Entonces, establecer un control interno brinda apoyo directo al logro de los objetivos de la empresa, se conservará la veracidad de los bienes reflejados en cuentas y los existentes físicamente.

Generalmente, una administración cuenta con 3 objetivos con amplio alcance para la efectividad de los procesos dentro de un sistema de control interno:

- ✓ Confiabilidad de los informes financieros.
- ✓ Eficiencia y eficacia de las operaciones.
- ✓ Cumplimiento con las leyes y reglamentos.

Componentes del Control Interno

Los componentes y factores se presentan en mayor o menor grado en cualquier área, proceso o división de toda organización y se reconoce que los componentes con mayor influencia e importancia son los dos primeros: el Ambiente de Control y la Evaluación de Riesgos. Estructura del control interno propuesta por el modelo COSO. Identifica cinco componentes

interrelacionados: Ambiente de Control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación y monitoreo. (Estupiñan, 2015, pág. 36)

Los 5 cinco componentes del control interno son elementos que se aportan al sistema, se integran entre sí y se implementan de forma interrelacionada, influenciados por el estilo de dirección. Sirven para determinar si el sistema es eficaz. Marcan una diferencia con el enfoque tradicional de control interno dirigido al área financiera, dichos componentes se enmarcan en el sistema de gestión. Permiten prever los riesgos y tomar las medidas pertinentes para minimizar o eliminar su impacto en el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Elementos del control interno

Ambiente de control

Consiste en el establecimiento de un entorno que estimule e influya la actividad del personal con respecto al control de sus actividades. Es en esencia el principal elemento sobre el que se sustenta o actúan los otros cuatro componentes e indispensable, a su vez, para la realización de los propios objetivos de control. (Estupiñan, 2015, pág. 29)

“El ambiente de control establece el tono de una organización, influyendo en la conciencia que la gente tiene sobre el control. Es el fundamento para el control interno efectivo, y provee disciplina y estructura” (Luna Y. B., 2012, pág. 198).

Debe presentarse el autocontrol que es entendido como la capacidad de todos los funcionarios para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos en el ejercicio y cumplimiento de sus funciones, así como para mejorar sus tareas y responsabilidades. Así mismo, se refiere al deber de los funcionarios de procurar el cumplimiento de los objetivos trazados por la dirección, siempre sujetos a los límites por ella establecidos.

También la autorregulación la cual se entiende como la capacidad de la empresa para aplicar métodos, normas y procedimientos que permitan el desarrollo, implementación y mejoramiento del Sistema de Control Interno, dentro del marco de las disposiciones legales que le son aplicables. Y a la Autogestión como la capacidad de la empresa para interpretar, coordinar, ejecutar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz su funcionamiento.

Entonces el ambiente de control da las pautas para una entidad, que a su vez genera conciencia de control de sus empleados y demás colaboradores, en este elemento se fundamentan parámetros de disciplina y estructura. Incluyen aspectos como la integridad, valores éticos y competencia del personal.

Evaluación del riesgo

Como manifiesta Estupiñán (2015):

La evaluación del riesgo es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados, así mismos se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como el entorno de la misma. (pág. 31)

Esta evaluación es responsabilidad de la dirección de la empresa, aunque debe consultarse a los trabajadores o a sus representantes sobre el método empleado para realizarla; teniendo en cuenta que éste deberá ajustarse a los riesgos existentes y al nivel de profundización requerido. Para empezar, es recomendable examinar los accidentes, enfermedades y demás daños derivados del trabajo que hayan acontecido en los últimos años y de los que se tenga constancia.

Toda entidad enfrenta una variedad de riesgos provenientes tanto de fuentes externas como internas que deben ser evaluados por la gerencia. La gerencia establece objetivos generales y específicos e identifica y analiza los riesgos de que dichos objetivos no se logren o afecten su

capacidad para salvaguardar sus bienes y recursos. (Estupiñán, Administración de riesgos E.R.M. y la auditoría interna, 2015, pág. 32)

La evaluación de riesgos es una tarea que debe ser llevada a cabo por personas que tengan la formación legalmente requerida y que sean trabajador designado por la dirección de la empresa o formen parte del servicio de prevención propio o ajeno. Tal actividad debiera realizarse con la participación del personal expuesto a los riesgos con la finalidad de recoger su opinión y poder contrastar con lo observado.

Como lo expresa Coso (2013) permite comparar los resultados de la calificación del riesgo, con los criterios definidos para establecer el grado de exposición de la entidad.

El adecuado manejo de riesgos favorece el desarrollo y crecimiento de la entidad, con el fin de asegurar dicho manejo, es importante que se establezca el entorno y ambiente organizacional de la entidad, la identificación, análisis, valoración y definición de las alternativas de acciones de mitigación de los riesgos y así distinguir entre los riesgos aceptables, tolerables, moderados importantes o inaceptables y fijar las prioridades de las acciones requeridas para su tratamiento.

En la identificación de riesgos debe considerarse la probabilidad de que se produzcan conductas fundamentales dentro de la organización en sus dos vertientes: la apropiación indebida de activos y la preparación de información maquillada, analizando y clasificando los riesgos en función de variable como su probabilidad de ocurrencia, la magnitud del impacto y el tiempo que transcurre entre que materializa el riesgo y se produce su impacto para la entidad. (Barquero, 2013, pág. 18)

En aquellas áreas en los que deban adoptarse medidas preventivas o de control, éstas deberán quedar debidamente registradas especificando de qué puesto de trabajo o tarea se trata, qué riesgos existen, a qué trabajadores afecta, cuáles han sido los resultados de la evaluación y cuáles son las medidas

preventivas que deben adoptarse con indicación de plazos y responsables. Deberá comprobarse que dichas medidas se llevan a cabo en los plazos establecidos y que resultan eficaces.

Actividades de control

“Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos” (Estupiñan, 2015, pág. 34).

Las actividades de control son las políticas y procedimientos, son acciones de las personas para implementar las políticas para ayudar a asegurar que se están llevando a cabo las actividades o tareas administrativas identificadas como necesarias para manejar los riesgos. Las actividades de control se pueden dividir en tres categorías, basadas en la naturaleza de los objetivos de la entidad con las cuales se relaciona: operaciones, información financiera o cumplimiento. (Barquero, 2013, pág. 20)

Las actividades de control son implementadas por la administración para el uso eficiente de los recursos, a través de políticas y reglamentos que permiten controlar que se lleven a cabo las instrucciones de la administración de la empresa y se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados en el camino para conseguir los objetivos y metas propuestas en la entidad.

Información y comunicación

Gaitán (2015) menciona que:

Para poder controlar una entidad y tomar decisiones correctas respecto a la obtención, uso y aplicación de los recursos, es necesario disponer de información adecuada y oportuna. Los estados financieros constituyen una parte importante de esa información y su contribución es incuestionable. (pág. 36)

Están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se considera que existen controles generales y controles de aplicación sobre los sistemas de información.

Tiene como propósito asegurar una operación y continuidad adecuada, e incluyen al control sobre el centro de procesamiento de datos y su seguridad física, contratación y mantenimiento del hardware y software, así como la operación propiamente dicha. También se relacionan con las funciones de desarrollo y mantenimiento de sistemas, soporte técnico y administración de base de datos.

“La información oportuna y confiable le permite a la dirección darse cuenta del alcance de los objetivos propuestos y evitar posibles desviaciones que se estén produciendo, para salvaguardar los bienes de la entidad” (Barquero, 2013, pág. 24).

Está dirigido hacia el interior de cada sistema y funciona para lograr el procesamiento, integridad y confiabilidad, mediante la autorización y validación correspondiente. Desde luego estos controles cubren las aplicaciones destinadas a las interfaces con otros sistemas de los que se reciben o entregan información.

Monitoreo

“La gerencia debe llevar a cabo la revisión y evaluación sistemática de los componentes y elementos que forman parte de los sistemas de control” (Estupiñan, 2015, pág. 40)

“El monitoreo se lleva a cabo de tres formas: durante la realización de las actividades diarias en los distintos niveles de la entidad; de manera separada, por personal que no es el responsable directo de la ejecución de las actividades (incluidas las de control), o mediante la combinación de ambas modalidades” (Fonseca, 2011, pág. 311).

Este elemento muestra un monitoreo continuo efectuado por la administración, se evalúa si los funcionarios realizan sus tareas de manera adecuada o si es necesario realizar cambios.

Con frecuencia se pretende evaluar la situación actual y predecir la situación futura sólo con base en la información contable. Este enfoque es simplista, por su parcialidad, sólo puede conducir a juicios equivocados.

Mediante el proceso de monitoreo asegura que el control interno continúa funcionando adecuadamente, esto se consigue mediante actividades de supervisión continuadas, evaluaciones periódicas.

Inventario

De acuerdo con la Norma Internacional de Contabilidad número dos (NIC 2) los "Inventarios son activos: (a) poseídos para ser vendidos en el curso normal de la operación; (b) en proceso de producción con vistas a esa venta; o (c) en forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción, o en la prestación de servicios."

El inventario representa la existencia de bienes almacenados destinados a realizar una operación, sea de compra, alquiler, venta, uso o transformación. Debe aparecer, contablemente, dentro del activo como un activo circulante.

Es la cantidad de artículos equipos o materiales almacenados para posteriormente ser utilizados en la actividad del negocio, por lo tanto se debe contar constantemente con ellos con el fin de garantizar la continuidad del proceso productivo o para satisfacer la demanda de sus clientes.

El concepto de inventario en una empresa se basa en todos los productos y bienes corporales que posee y que son potenciales para la futura venta y que proporcione beneficios a la organización. El inventario está formado por todo el stock de la empresa que no se ha vendido, las materias primas que se poseen que les permiten crear nuevos productos y todos aquellos productos que se

encuentran en el proceso de producción de la empresa y próximamente ya estarán disponibles para su venta.

También se le denomina hacer el inventario a la acción de comprobar que los números que se encuentran a los libros de contabilidad coinciden de forma exacta con la realidad de la empresa. Este examen se realiza a través del registro documental de todos los bienes de la empresa adquiridos con el objetivo de realizar una futura venta hechos de forma concreta y precisa. Poseer un control organizado sobre los diferentes tipos de productos que posee la empresa y las materias primas que le permiten seguir fabricando es imprescindible para poder gestionar de forma correcta una organización.

Importancia de los inventarios

“Los inventarios constituyen parte esencial de cualquier empresa, ya que existen, entre otras razones, para garantizar la continuidad de su actividad, bien sea productiva o de servicios, una buena administración de los inventarios resulta esencial para el funcionamiento de las organizaciones” (Escudero, 2013, pág. 15).

En las empresas resulta de vital importancia los inventarios, estos forman parte del activo de la empresa activo circulante y están constituidos por productos y materiales necesarios en el proceso de producción. Los inventarios se constituyen en la empresa con la finalidad de que las demandas de los clientes sean atendidas sin demora y para que la necesaria continuidad del proceso productivo no tenga que ser interrumpida por falta de materias primas.

Control de los inventarios

“El control de inventarios consiste en observar, inspeccionar y verificar la ejecución de un plan de tal manera que puedan presentarse continuamente los resultados obtenidos con los objetivos que se expusieron” (Isaza, 2012, pág. 176).

La administración y gestión de las existencias y la venta de producto se hacen imposible si no se lleva una monitorización de los inventarios de la empresa.

El control y el manejo de los inventarios es imprescindible para poder conocer los costes de producción y la fijación de unos precios competitivos que nos permitan conseguir beneficios.

“Controlar es determinar que se está realizando, evaluando el desempeño y aplicando medidas correctivas, de manera que el desempeño tenga lugar de acuerdo a los planes que se establecieron” (Llanes y Pez, 2012, pág. 99).

Cada empresa es un mundo ya que posee unas características propias que las diferencian de otras. Por ello, existen diferentes sistemas y métodos que nos permiten llevar de una forma u otra el control de los inventarios y la administración de los productos y existencias de una empresa.

El control debe ser diseñado en forma tal, que permita detectar oportunamente las eventuales desviaciones de los logros alcanzados, en constante con los objetivos que se hubieren acordado con antelación.

Por lo antes expuesto toda empresa debe establecer una estrategia de control y verificación periódica en los inventarios, para eso debe de implementar la documentación necesaria de todas las operaciones relacionadas, de manera que se logren los objetivos propuestos que tiene cada empresa.

Según la NIA 6 Sección 400 Evaluación de riesgo y Control Interno (2000) el control interno representa todas las políticas y procedimientos (controles internos) adaptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr los objetivos y al mismo tiempo que sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo aceptación a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.

Importancia del control de inventarios

En síntesis es fundamental que toda organización posea un control interno de inventarios eficiente, puesto que toda empresa depende de sus ingresos en ventas para subsistir y esto lo hace a través de la rotación de su stock en bodega, lo cual determina la utilidad que obtendrá a largo plazo, es por eso, que sistematizar y evaluar el inventario periódicamente es importante para saber las ganancias obtenidas resultado de ventas y de cuál es la situación del mercado para adquirir más inventario y qué medida para suplir necesidades.

1.3 Fundamentación legal

En la ciudad de Quito el 20 de abril de 1995 ante la Notaría Pública Vigésima Primera se suscribió la Escritura de Constitución de Servicios de Telecomunicaciones Riscal Ecuariscal S.A., siendo inscrita en el Registro Mercantil el 28 de abril del mismo año, con el objeto social de prestar servicios de telecomunicación, asistencia y asesoramiento técnico al respecto, entre otras actividades.

El plazo de duración de la sociedad será de 50 años contados a partir de la fecha de inscripción en el Registro Mercantil. Posteriormente, con fecha 13 de agosto de 1998, mediante Escritura Pública la compañía realizó el cambio de denominación a Puntonet S.A.

Puntonet S.A con Ruc 1791290151001 registra un como actividad principal “Servicio de Telecomunicaciones, actividades de Proveedores de internet y Portadores”, actualmente registra un capital social que ascendió a un valor de USD 400.000,00 el cual está conformado por el mismo número de acciones ordinarias y nominativas de un valor nominal de USD 1,00 cada una. A continuación, se evidencia un detalle de lo mencionado:

NOMBRE	PAÍS	CAPITAL (USD)	PARTICIPACIÓN %
GLOBTELECOM LLP.	INGLATERRA	396.000	99,00%
QUIROZ JUAN ENRIQUE	CHILE	4.000	1,00%
TOTAL		400.000	100,00%

Tabla 1. Capital Social de Puntonet S.A

Fuente: Puntonet S.A

Elaborado por: Erika Adriana Delgado Napa

En los estatutos sociales de la compañía, se establece que Puntonet S.A., estará gobernada por la Junta General de Accionistas y administrada por el presidente y el Gerente General.

NOMBRE	CARGO
JUAN ENRIQUE QUIROZ RUIMALLO	PRESIDENTE
KATHERIN LORENA MIÑO SÁNCHEZ	GERENTE GENERAL

Tabla 2. Dirección Administrativa de Puntonet S.A

Fuente: Puntonet S.A

Elaborado por: Erika Adriana Delgado Napa

Puntonet S.A es una compañía regida por las leyes ecuatorianas y cuyo ente de control es ARCOTEL Agencia Reguladora y Control de las Telecomunicaciones. Así mismo, se encuentra sujeta a la regulación de otros organismos de control y cumplir con leyes y reglamentos como:

- Servicio de Rentas Internas
- Ministerio de Relaciones Laborales
- Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social
- Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones
- Ley de contratación pública
- Defensa del consumidor
- Propiedad intelectual
- Políticas organizacionales

Adicionalmente, es importante acotar que Puntonet S.A. posee un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) implementado en conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2008, a través del área de calidad, se encuentra desarrollando el programa Integral de Gestión de Calidad, el mismo que está basado en tres fases:

- Certificación ISO 9001:2008 para la línea de Negocios Masivos.
- Certificación ISO 9001:2008 para la línea de Negocios Corporativos.
- Certificación ISO 27001 en Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

ISO 9001: 2008

La empresa posee un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) implementado en conformidad con los requisitos de la norma ISO 9001:2008, que tiene la finalidad de proporcionar servicios de alta velocidad, estabilidad y aspectos jurídicos.

El objetivo de la ISO es llegar a un consenso con respecto a soluciones que cumplan con las exigencias comerciales y sociales - tanto para los clientes como para los usuarios.

Cada seis meses, un agente de un ente certificador realiza una auditoría de las empresas registradas con el objeto asegurarse que se cumplen las condiciones que impone la norma ISO 9001:2008

OTROS DE LOS FUNDAMENTOS LEGALES DE LAS NORMAS INTERNACIONALES DE CONTABILIDAD

NIC 2 INVENTARIOS

La norma Internacional de Contabilidad NIC 2 Referente al tratamiento de inventarios, diferencia las técnicas de costos – costos estándar y método de menudeo – con las fórmulas de costo – identificación específica, promedio y PEPS. Se sugiere la utilización de la misma fórmula de costos para inventarios de la misma naturaleza y cualquier cambio debe ser justificado.

El reconocimiento de las pérdidas de valor para determinar el valor neto de realización, tales como los daños de inventarios, obsolescencia o reducción de precios, deben ser reconocidos por cada clase de inventario. En otras palabras, no se deben reconocer las cantidades superiores al de su valor recuperable, que en este caso sería el valor neto realizable.

El valor neto realizable debe ser comparado con el importe de libros de los inventarios de acuerdo con los principios de medición de los inventarios el cual corresponda con el menor entre e importe de libros o el valor neto de realización es superior al importe de libros ningún ajuste será necesario, pero si el valor neto realizable es inferior al importe de libros entonces es un deterioro de inventario.

El deterioro de inventarios ocurre cuando se presenta alguna de las siguientes circunstancias:

- Obsolescencia de los inventarios.
- Incremento en los costos.
- Rebaja de precio de venta de los inventarios.
- Daño en los inventarios.

NORMA INTERNACIONAL DE INFORMACION FINANCIERA (NIIF)
SECCIÓN 13.-

Alcance

Esta sección establece los principios para el reconocimiento y medición de los inventarios. Inventarios son activos: (a) mantenidos para la venta en el curso normal de las operaciones; (b) en proceso de producción con vistas a esa venta; o (c) en forma de materiales o suministros, para ser consumidos en el proceso de producción, o en la prestación de servicios.

Medición de los Inventarios

Una entidad medirá los inventarios al importe menor entre el costo y el precio de venta estimado menos los costos de terminación y venta.

Costo de los inventarios

Una entidad incluirá en el costo de los inventarios todos los costos de compra, costos de transformación y otros costos incurridos para darles su condición y ubicación actuales.

CAPÍTULO II

2. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

2.1 Metodología

Método analítico

El método analítico permitió conocer más el sobre el sistema de control de inventario de Puntonet S.A sucursal Manabí, de tal manera que se pudo explicar cada una de sus características y posteriormente relacionarlas entre ellas, identificando de una manera simple a los elementos de la realidad que pertenecen a la categoría de elementos comunes, delimitando a un área de factores y causas originarias y conduciendo a las hipótesis básicas que fundamentan a la investigación.

2.1.1 Modalidad de Campo

Se realizó el estudio del problema de investigación en el lugar donde se dan los hechos, en este caso en la bodega de la sucursal de Puntonet S.A Manabí ubicada en su oficina de Manta, el cual permitió el levantamiento de información a través de instrumento de recolección de datos, para su posterior procesamiento y análisis esto a través de entrevistas, encuestas y cuestionarios de control interno.

Esta modalidad permitió explorar el terreno, y hacer un estudio meticuloso a través de la técnica de observación en el área que se investigó, en esta investigación el área de almacenamiento del inventario.

2.1.2 Modalidad Bibliográfica

Se realizó la recopilación de información de libros, documentos técnicos tanto físicos como digitales, que permitieron el fortalecimiento de la investigación. A través de diferentes autores se citó los estratos más importantes que sirven como fundamento teórico y legal de sustento para la una mejor

comprensión de cada una de las variables que involucra Puntonet S.A conceptualizando cada tema relacionado a este proyecto investigativo.

2.2 Tipo de investigación

Nivel exploratorio

A través de este tipo de investigación se conoció el objeto de estudio de manera general, respecto a la realidad del entorno, y sirvió de base para el desarrollo del proyecto de investigación. En Puntonet S.A Manabí, fue necesario poner en práctica este modelo de investigación ya que se debió explorar cada uno de los procesos que se realizan al momento de hacer el control y sistematización de los inventarios en el almacén.

Nivel descriptivo

Se realizaron visitas concurrentes al departamento donde se designó el proyecto, en Puntonet S.A sucursal Manabí en la oficina de Manta, para conocer del lugar y sus procesos de entrada y salida del inventario.

Nivel correlacional

Este nivel sirvió para entender la relación entre las causas y efectos del problema que se está suscitando en la entidad, lo que permitió desarrollar una propuesta con conocimiento de causa, que realmente contribuya a la solución del problema y no afecte la situación financiera y de almacenamiento de la compañía.

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

La población o universo de este estudio lo representa el personal de la matriz ubicada en la ciudad de Quito donde se encuentra ubicado el Centro de Distribución Nacional de Inventarios, área de Supply Chain, sus sucursales

principales Quito, Guayaquil, Cuenca, Santo Domingo y Manabí la cuales incluyen 13 oficinas comerciales con el siguiente número de colaboradores:

Ambato	9
Cuenca	75
El Coca	4
Guayaquil	134
Ibarra	9
Loja	8
Machala	11
Manabí (Manta y Portoviejo)	33
Quito (Norte y Sur)	436
Riobamba	13
Santo Domingo	46
TOTAL	778

Tabla 3. Población de Puntonet S.A

Fuente: Puntonet S.A

Elaborado por: Erika Adriana Delgado Napa

2.3.2 Muestra

Puntonet S.A Manabí cuenta con independencia de bodega desde el momento que se asigna inventario el cual se distribuye en la provincia, mismo que es administrado o controlado por el asistente de bodega y posteriormente asignado al personal de acuerdo a las necesidades del servicio.

Jefe de sucursal	1
Jefe de operaciones	1
Operador de red/Asistente de bodega	1
Técnicos	14
Ventas Masivas	7
Ventas Corporativas	2
Atención al cliente	2
Asistente administrativa	2
Asistente de agendamiento	1
Asistente servicios varios	1
Recaudador	1
TOTAL	33

Tabla 4. Muestra de Puntonet S.A sucursal Manabí

Fuente: Puntonet S.A

Elaborado por: Erika Adriana Delgado Napa

2.4 Técnicas e instrumentos a utilizarse

Observación. – Se conoció el fenómeno de estudio de manera directa en el campo. En este caso en el lugar de los hechos se observó cada una de las situaciones o novedades que se presenten en un día normal de labores en Puntonet, extrayendo dicha información y tabulándola estadísticamente

Descripción. - Permitió realizar una caracterización del fenómeno en estudio destacando sus principales componentes. A través de un comentario descriptivo, se redactó lo que observo sobre el proceso de control de inventarios y así determinar que causales determinan el problema y cuál puede ser la probabilidad de que se produzcan.

Análisis. – Fragmentación del objeto de estudio parte por parte. Se plantea un análisis exhaustivo de cada uno de los procesos observados y descritos al momento de que se trata de inventarios.

Síntesis. - Permitió sintetizar el problema estudiado tomando todas sus partes y consolidándolo como un todo. En Puntonet es necesario sintetizar los procesos y a través del pensamiento deductivo e inductivo describir situaciones desde generales a específicas.

2.5 Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario. – Este documento se empleó al personal encargado de la bodega de Puntonet S.A para determinar cómo se realiza el proceso de control interno, para determinar en qué áreas de una entidad intervenida hay que dirigir más los mecanismos de control, su fin es determinar el nivel de confianza y de riesgo que existen en los procesos de una empresa.

Entrevistas. - Se realizó al personal responsable que maneja el inventario de la empresa. Este instrumento de evaluación se aplicó a la alta gerencia que trabaja en Puntonet S.A para obtener información verificable de los procesos administrativos y de gestión que se hacen con relación al tratamiento del inventario.

Encuestas. – Es un instrumento de recolección de datos muy eficaz al momento de hacer un diagnóstico de campo, sirvió para obtener resultados concisos y determinar la razonabilidad del asunto. En este estudio se aplicó al personal que maneja y se le asigna el inventario en Puntonet S.A.

2.6 Análisis e interpretación de resultados

2.6.1 Cuestionario de Control Interno aplicado al asistente de bodega Puntonet S.A Manabí

El cuestionario de control interno es fundamental en la evaluación de procesos y su desempeño dinámico, en este estudio se determinaron directrices para hacer un diagnóstico de los componentes de control de Puntonet S.A en la sucursal y en la cual se determinó que la toma física de inventario se la realiza periódicamente y dicho resultado se compara con el registro del sistema, sin embargo no existe un control claro y preciso del ingreso del inventario al no realizar una oportuna recepción y revisión del material al momento de la entrega del Courier.

Al no tener disponibilidad inmediata en la bodega principal se procede a almacenar en cartones los equipos, lo cual representa un riesgo de pérdida o robo. En momentos de emergencia (Stand By) los equipos están a la orden del personal técnico que los necesite, inclusive fines de semana en los que no labora la asistente de bodega.

La asistente de bodega es quien realiza cualquier tipo de reporte concerniente a inventarios, sin embargo, es responsable de varias actividades de operador de red lo que dificulta su disponibilidad inmediata ante los pedidos emergentes. Los inventarios son enviados desde la matriz con una serie enumerada, sin embargo, dentro de la sucursal no todos son etiquetados e inciden en la mezcla de los equipos. El personal de bodega está debidamente capacitado para realizar los procedimientos concernientes a bodega.

En la sucursal no se cuenta con disponibilidad inmediata de equipos, ya que previo a necesidades de equipos especiales se debe realizar pedidos los cuales pueden demorar el envío. Todas las salidas de inventario se certifican con las requisiciones autorizadas u órdenes de egreso para llevar un mejor control. No consolidan en su totalidad los valores del sistema informático con los registros documentales, sí en la entrada más no en la salida.

Se realizó una matriz de calificación con un valor de 10 puntos por pregunta de un total de 10 preguntas, es decir la ponderación total del examen se la realizó sobre 100 puntos, una vez evaluado cada ítem de control interno a bodega se calculó una calificación para el cuestionario el cual dio un total de 76 puntos sobre 100 (ver anexo).

Con esto se pudo determinar que existe un nivel de confianza del 64% y por ende un nivel de riesgo del 26% en el proceso del control de inventario. La matriz de nivel de confianza y riesgo aplicada al componente inventario nos indica como resultado que existe un riesgo moderado, pero no confiable por el cual deben aplicarse pruebas de cumplimiento y sustantivas a los procesos del inventario mediante las normas internas para un mejor tratamiento de las existencias y sus componentes, y así evitar pérdidas físicas o económicas a corto o largo plazo.

2.6.2 Entrevistas aplicadas al jefe de sucursal y asistente de bodega Puntonet S.A Manabí

Una vez realizada la entrevista a la jefatura de la sucursal y al asistente de bodega, se pudo constatar que en el proceso de control que realiza la empresa para el manejo de inventario se utiliza un software informático denominado PAC el cual cumple con la función de asignar todos los materiales receptados al personal, la infraestructura de red, así como a los clientes, adicional se codifica el inventario para llevar un control de las cantidades semanalmente y verificar series de lo cual se requiere de una persona que realice un control minucioso.

Se conoció que en la sucursal es responsabilidad de la persona encargada de bodega la recepción de la mercadería vía Courier y la verificación de que no presenten ningún tipo de anomalías y concuerden con el documento habilitante, sin embargo, por situaciones emergentes no se realiza, así como el etiquetado oportuno y la salvaguardia de los mismos ya que se aprecia inventario en departamentos que no competen.

Se pudo constatar que la bodega se encuentra a las afueras de la oficina principal, siendo un espacio amplio pero que para la cantidad de material semanal necesario para las instalaciones no abastece, e incide en las desorganización y obligatoriedad de almacenar equipos dentro de las oficinas, existe un procedimiento estipulado para la entrega de dichos equipos dos veces a la semana, pero el cual no se puede aplicar al 100% por falta de tiempo y situaciones emergentes.

Al asistente de bodega y al jefe de sucursal se les preguntó sobre invertir en el mejoramiento del proceso de control interno de inventario y su respuesta fue positiva fundamentándose en que el trato del inventario es de sumo cuidado ya que los equipos y materiales representan rubros de costo elevado e importante en las finanzas de la empresa por lo que requieren de tiempo y espacio para la supervisión y salvaguarda de los mismos.

Con el desarrollo de las preguntas se argumentó que el no llevar un control sobre el proceso de bienes y control de inventario termina influyendo en el servicio que se brinda a los usuarios, ya que, al no realizar una supervisión constante del cumplimiento del mismo puede darse que la descarga no sea oportuna asignado inventario instalado al técnico o el cobro equivoco al cliente.

2.6.3 Encuestas aplicadas al personal de oficina y bodega de Puntonet S.A Manabí.

1.- ¿El mecanismo que se utiliza para el control de inventarios es?

Excelente	Bueno	Regular	Malo
4	14	8	7
12%	43%	24%	21%

Tabla 5. Mecanismo de control interno de inventarios

Fuente: Encuesta a los empleados de Puntonet S.A sucursal Manabí

Elaborado por: Erika Adriana Delgado Napa

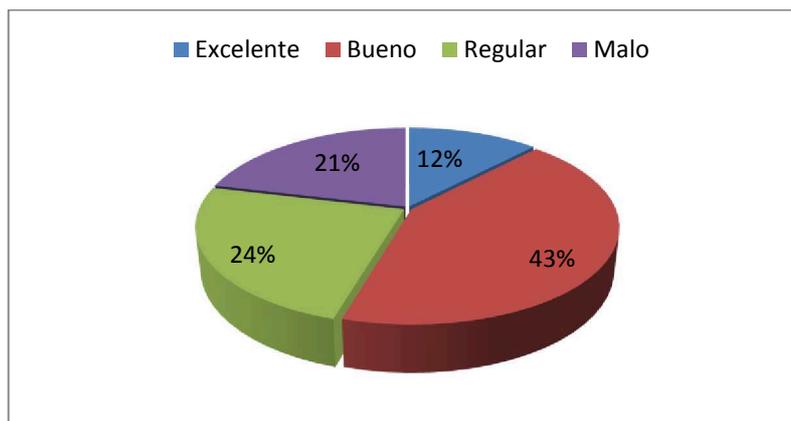


Gráfico 1. Mecanismo de control interno de inventarios

Fuente: Encuesta a los empleados de Puntonet S.A sucursal Manabí

Elaborado por: Erika Adriana Delgado Napa

Análisis: El control del inventario es fundamental en toda empresa, con respecto al mecanismo utilizado en Puntonet S.A el 12% de los empleados opinan que es excelente, 43% bueno, 24% regular y el 21% que es malo, se pudo apreciar que en su mayoría la respuesta negativa la presentaba el personal técnico el cual es a quien directamente se le asigna grandes cantidades de inventario.

2.- ¿Cada cuánto tiempo se realiza una constatación física de su inventario en la sucursal?

Cada Mes	Cada tres meses	Cada seis meses	Cada año	Otros
10	2	5	13	3
30%	6%	15%	40%	9%

Tabla 6. Constatación física de inventario

Fuente: Encuesta a los empleados de Puntonet S.A sucursal Manabí

Elaborado por: Erika Adriana Delgado Napa

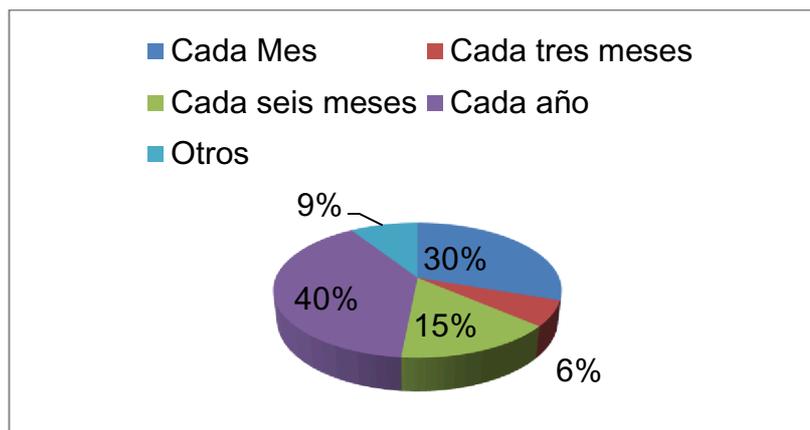


Gráfico 2. Constatación física de inventario

Fuente: Encuesta a los empleados de Puntonet S.A sucursal Manabí

Elaborado por: Erika Adriana Delgado Napa

Análisis: De acuerdo a los empleados de la sucursal Manabí indican que se ha realizado la constatación física el 30% cada mes, 6% cada tres meses, 15% cada seis meses, 40% cada año y el 9% otros como cada dos meses, en la entidad se realiza el denominado inventario una vez año en el cual es participe todo el personal, sin embargo, no se encuentra definido un tiempo dentro de la sucursal por cual el personal lo realiza cuando lo cree pertinente.

3.- ¿En la empresa al momento de realizar la constatación de inventario se ha encontrado diferencias a lo que está plasmado en el sistema del PAC?

Si	No
27	6
82%	18%

Tabla 7. Diferencias en constatación

Fuente: Encuesta a los empleados de Puntonet S.A sucursal Manabí

Elaborado por: Erika Adriana Delgado Napa

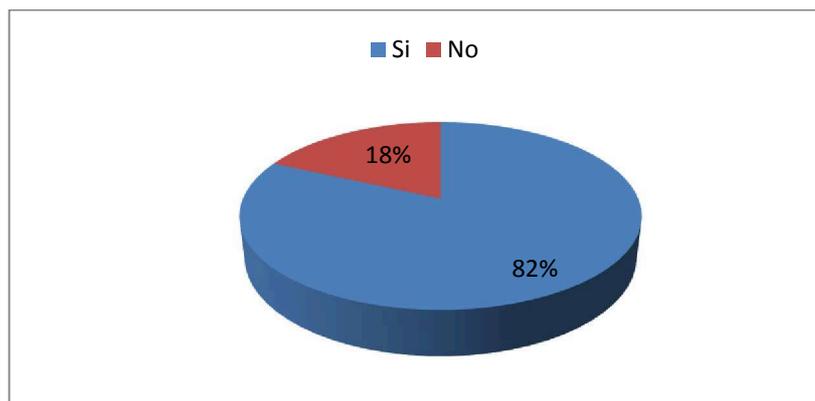


Gráfico 3. Diferencias en constatación.

Fuente: Encuesta a los empleados de Puntonet S.A sucursal Manabí

Elaborado por: Erika Adriana Delgado Napa

Análisis: Al momento de realizar la constatación de inventarios del personal de la sucursal Manabí con lo plasmado en el sistema PAC de la empresa el 82% se ha encontrado con diferencias significativas y el 18% sin novedades, por lo general el personal técnico suele encontrarse con más diferencias ya que no se le dan de baja oportunamente a su inventario asignado o se ingresa mal una serie determinada de algún equipo.

4.- ¿Cree usted que debe haber una mejora en el proceso de los inventarios?

Si	No
26	7
79%	21%

Tabla 8. Mejora en el proceso de inventarios

Fuente: Encuesta a los empleados de Puntonet S.A sucursal Manabí

Elaborado por: Erika Adriana Delgado Napa

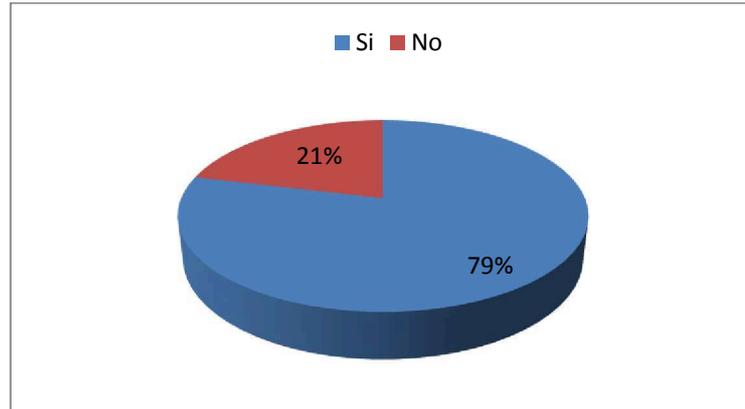


Gráfico 4. Mejora en el proceso de inventarios

Fuente: Encuesta a los empleados de Puntonet S.A sucursal Manabí

Elaborado por: Erika Adriana Delgado Napa

Análisis: Por lo problemas y diferencias encontradas en los inventarios del personal, el 79% considera que debe haber una mejora en dicho proceso, mientras que el 21% se conforma con el de la actualidad.

5.- ¿Le solicitan información sobre su inventario al momento de efectuar nuevos pedidos?

	Si	No
	10	23
	30%	70%

Tabla 9. Información al efectuar nuevos pedidos

Fuente: Encuesta a los empleados de Puntonet S.A sucursal Manabí

Elaborado por: Erika Adriana Delgado Napa

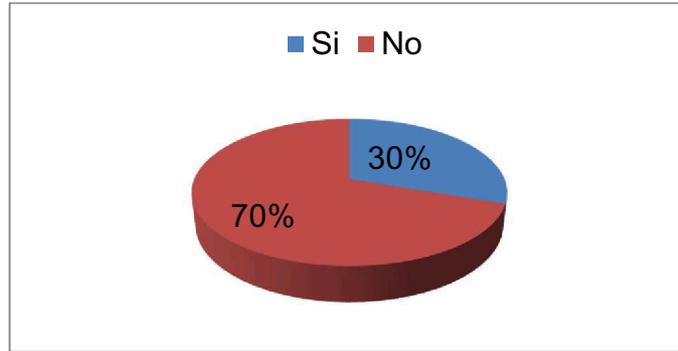


Gráfico 5. Información al efectuar nuevos pedidos

Fuente: Encuesta a los empleados de Puntonet S.A sucursal Manabí

Elaborado por: Erika Adriana Delgado Napa

Análisis: Es importante tener en consideración y control el inventario al momento de realizar el pedido, en la encuesta se evidencio que al 70% del personal no se ha solicitado información antes de realizar nuevos pedidos, mientras que al 30% sí.

6.- Con qué frecuencia se efectúa la reposición de materiales:

Diariamente	Semanalmente	Quincenalmente	Mensualmente	Otros
2	19	2	9	1
6%	58%	6%	27%	3%

Tabla 10. Reposición de materiales

Fuente: Encuesta a los empleados de Puntonet S.A sucursal Manabí

Elaborado por: Erika Adriana Delgado Napa

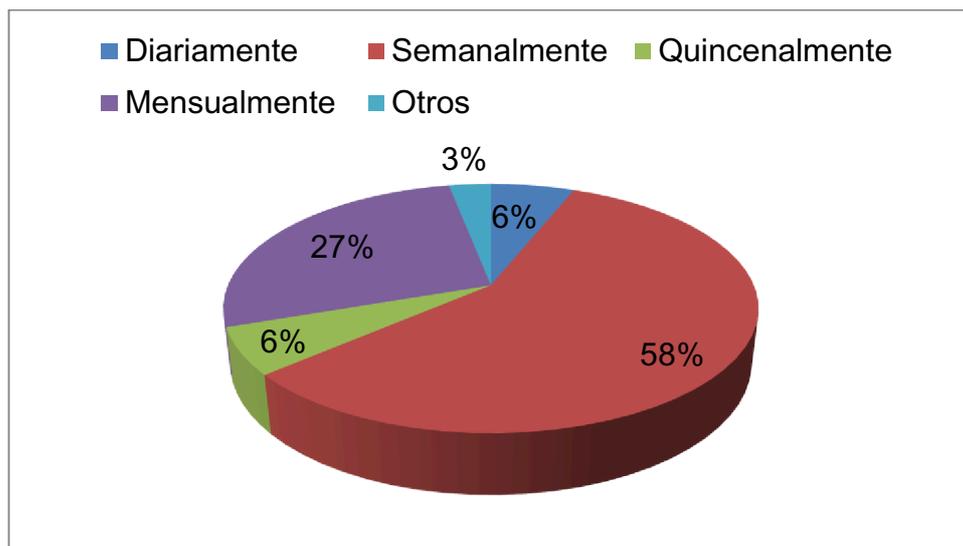


Gráfico 6. Reposición de materiales

Fuente: Encuesta a los empleados de Puntonet S.A sucursal Manabí

Elaborado por: Erika Adriana Delgado Napa

Análisis: La reposición de materiales se realiza de acuerdo a las funciones del colaborador dentro de la empresa, y las necesidades de tener quipos para brindar el servicio principal de la empresa, por lo que al 6% se le repone diariamente, al 58% semanalmente, 6% quincenalmente, 27% mensualmente y el 3% considera en casos de emergencia o necesidad.

CAPÍTULO III

3. PROPUESTA

3.1 Título

Acciones para la mejora de políticas, procedimientos y responsabilidades específicas en el tratamiento del inventario de Puntonet S.A Manabí.

3.2 Justificación

La constante competitividad que existe a nivel comercial y empresarial en este tiempo es absolutamente normal debido a que la globalización ha llegado a los diferentes rincones del globo terráqueo obligando al ser humano requerir de nuevos recursos, para así suplir necesidades por un bien común, esto provoca que la sociedad sea innovadora y que día a día salgan al mercado nuevas invenciones representadas en productos y servicios que son destinados al consumidor.

En el sector de telecomunicaciones es motivacional y gratificante que, los negocios dedicados a esta rama de la tecnología, estén vinculados a la constante investigación e innovación de sus productos y servicios. Actualmente se han sumado un sinnúmero de nuevas entidades que se dedican a este campo porque la competitividad ha ido en constante crecimiento, es por eso que es importante que dichas empresas dedicadas a esto, busquen las herramientas que permitan mejorar el control interno de sus operaciones, a fin de que la gestión sea más eficiente, específicamente en el área de la administración de los inventarios.

Las actividades de control se dan en toda la empresa, en todos los niveles y en todas las funciones, por ello, es necesario incluir diversidad de acciones de control de detección y prevención de alguna desviación administrativa, a fin de que, su contribución sea efectiva para el logro de los objetivos, es decir, se deberá considerar como premisa básica que el costo de establecer un control no supere el beneficio que pueda obtener.

3.3 Objetivos

3.3.1 Objetivo General

Elaborar políticas, procedimientos y responsabilidades para la mejora en el sistema de control interno de los inventarios en Puntonet S.A sucursal Manabí, proveedor de servicios de telecomunicaciones en general.

3.3.2 Objetivos Específicos

- Optimizar el sistema de control interno de los inventarios a través de políticas que brinden una mayor eficiencia de los recursos, que proporcionen información correcta de la constatación física y documental.
- Definir los procedimientos que intervienen en el control interno de inventario.
- Delinear responsabilidades al personal encargado del inventario y personal técnico dentro de la sucursal, definiendo procedimientos u acciones de trabajo que contribuyan al mejoramiento del proceso de recepción, despacho y salida de los equipos y materiales.

3.4 Factibilidad de su aplicación

La propuesta es factible ya que la empresa busca la mejora continua de sus procesos, al finalizar un periodo financiero se procede a realizar el inventario anual por el departamento de Supply Chain quien supervisa al personal de almacén para que le entreguen la información detallada del inventario en su conteo físico y este cuadrarlo con el total arrojado por el PAC o software de control. Es decir, la información solicitada en el área de bodega y en el sistema PAC deberá estar totalmente coordinadas y de acuerdo a los resultados se implementa mejoras continuas.

Por medio del presente se expone la mejora dentro de la sucursal Manabí, teniendo en cuenta que la empresa recibe volúmenes considerables de inventario desde la matriz en Quito y al momento de su recepción para su posterior uso por el personal técnico no existe un control adecuado en las

entradas y salida de este rubro ni mucho menos en la documentación que interviene.

Cabe mencionar que se encuentran políticas y procedimientos generales establecidos, sin embargo, dentro de las sucursales a nivel nacional no se aprecia algo definido, sino que se trabaja en base a lo generalizado.

3.5 Descripción de la propuesta

La propuesta que se representará a continuación plantea una reforma de las políticas, procedimientos y responsabilidades de los involucrados en el control interno sobre el tratamiento y salvaguarda del inventario y su correcto uso para evitar pérdidas a la empresa y una mejor organización en las actividades interinas de la sucursal. Los procedimientos estarán representados en un flujograma de procedimientos de logística directa para la requisición de materiales para bodega Manabí, despacho y asignación de inventario para la instalación de infraestructura técnica de NOC y de instalaciones para clientes, descarga y supervisión de inventario cuadrado en Puntonet S.A sucursal Manabí.

Se establecen procedimientos con referencia al proceso logístico de inventario, su llegada, perchado y requerimiento en donde se asignarán responsabilidades al personal, se implementarán nuevas acciones con el fin de que beneficien a la sucursal y esta sea más independiente en el desarrollo de sus funciones al momento de inventariar.

Estos nuevos procesos normados deberán ser innovados o actualizados cada cierto tiempo o cuando la administración de sucursal lo considere necesario con el objetivo de que las actividades plasmadas en esta propuesta sirvan como modelo de orientación para las funciones.

Deberán actualizarse permanentemente a fin de que todo el proceso descrito en este documento sirva de guía para las operaciones y el mismo sea aplicado en cumplimiento de sus disposiciones legales. (Pág. 47)

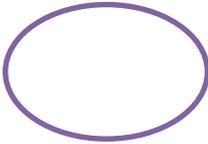
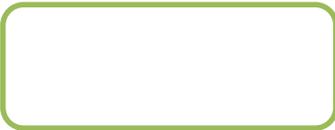
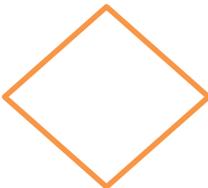
SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	Inicio, fin del proceso. - Manifiesta el comienzo y la terminación de una actividad o sistema procedimental.
	Actividad, función o tarea delegada. – Representa los procesos o actividades en desarrollo.
	Decisión. – Está conformado por 2 caminos, sí o no, una vez respondido se realiza un procedimiento dependiendo del tipo de respuesta.
	Documentación. –Expresa la evidencia documental que se produce en el proceso, es decir, la transición del documento.
	Líneas de flujo. - Establecen las conexiones de los flujos de procesos siendo un enlace entre una actividad a otra.

Tabla 11. Simbología para la aplicación del procedimiento de logística directa bodega – personal técnico para el tratamiento del inventario.

3.6 Descripción de los beneficiarios

Los beneficiarios de esta propuesta de investigación es en primer plano la bodega de la Sucursal Puntonet Manabí, ya que se optimizará y fortalecerá su

sistema de control interno de inventario a través de la reforma de sus políticas procedimientos y funciones logísticas de cargo directo.

Se desarrollarán los nuevos procedimientos para un excelente tratamiento del inventario, el personal de bodega contara con un sistema amigable de control interno siempre y cuando sigan el proceso al pie de la letra, este proporcionará información confiable y segura sobre las existencias físicas y los registros del sistema, el personal técnico ya no se encontraría con novedades de descuadre de sus inventarios y se apreciará una fluidez en los procesos intervinientes.

3.7 Plan de acción

Etapas de ejecución de la propuesta	Responsable de cumplimiento	Actividades a realizar	Tiempo de inicio y fin	Mecanismos de evaluación
Presentación de la propuesta	Estudiante proponente, Jefe de sucursal	Exponer las ventajas importantes de definir las políticas, procedimientos y responsables del área de inventario dentro de la sucursal.	1 día	Informe escrito de las ventajas.
Aprobación de la propuesta	Jefe de sucursal	Convocar a una reunión con el subgerente del departamento de Supply Chaing	1 día	Correo eléctrico de convocatoria

Ejecución de la propuesta	Jefe de sucursal	Aplicación de políticas, procedimientos y responsabilidades del área de inventario	1 mes	Verificación de cumplimiento
Evaluación de los resultados	Jefe de sucursal y Subgerente de Supply Chaing	Evaluar los cambios planteados en el área	En el desarrollo de cada actividad.	Conformidad del personal involucrado

Tabla 12. Plan de acción

Elaborado por: Erika Adriana Delgado Napa

Políticas, procedimientos y responsabilidades específicas de logística directa bodega - personal técnico dentro de la sucursal Manabí

Objetivo:

Implementar flujos dentro de la Sucursal que permita controlar los procesos de requisición de materiales para bodega Manabí, despacho y asignación de inventario para la instalación de infraestructura técnica de NOC y de instalaciones para clientes, descarga y supervisión de inventario cuadrado.

Alcance:

Desde la recepción de inventario a bodega, asignación de materiales a personal técnico hasta la designación o dada de baja.

Definiciones:

PAC: Paquete administrativo contable, es el ERP manejado por Puntonet para manejo de inventarios.

Stock: Conjunto de equipos o materiales disponibles en la sucursal.

Perchado: Organizar los productos de manera ordenada en el rack.

Stand BY: Solución de situaciones emergentes por parte del personal técnico.

Políticas de inventario

- La bodega debe contar con todos los niveles de seguridad necesarios para la protección de los equipos y materiales
- Establecer los niveles máximos y mínimos de inventarios de acuerdo a las necesidades de la sucursal para no caer en déficit.
- El espacio físico y asignación de equipos y materiales se limita exclusivamente al personal autorizado.
- Al sistema informático solo tiene accesibilidad el encargado de bodega.

- Todos los documentos de soporte deben ser salvaguardados con firmas de responsabilidad.
- La constatación física del inventario debe realizarse en un lapso no menor de tres meses.
- El responsable de la bodega de Manabí es el asistente de bodega bajo la supervisión directa del subgerente de Supply Chain como administrador de inventario.

Procedimiento	Responsable
Requisición de materiales para bodega Manabí	
Llenar la solicitud de materiales una vez tenido en cuenta los requerimientos de los colaboradores.	Asistente de bodega
Verificar si el despacho requerido necesita autorización por parte del CDN	Asistente de bodega
Verificar stock en CDN y notificar en caso de faltantes	Asistente de bodega
Realizar pedido de materiales mediante ingreso en el PAC	Asistente de bodega
Recibir material enviando vía Courier autorizado y validar que no exista ninguna anomalía, caso contrario notificar a Matriz.	Asistente de bodega

Firma de recepción, lo detallado en la guía de remisión debe coincidir con la constatación física.	Asistente de bodega
Comunicación a Matriz sobre la entrada de la mercadería de acuerdo a la solicitud realizada, o notificar alguna novedad.	Asistente de bodega
Realizar el etiquetado y perchado de los materiales en máximo de 24 horas.	Asistente de bodega
Asignación de inventario	
Entrega de inventario a personal técnico, dos veces por semana y cuando lo amerite (Stan By)	Asistente de bodega
Revisión de pedido solicitado.	Personal Técnico de NOC, Corporativo o Masivo
Firma acta de entrega de recepción generado por el PAC	Personal Técnico de NOC, Corporativo o Masivo
Realiza instalación o visita técnica	Personal Técnico de NOC, Corporativo o Masivo
Registra en el sistema empresarial la serie de los equipos.	Personal Técnico de NOC, Corporativo o Masivo

Llena el acta de entrega recepción de servicios y equipos, detallando el material utilizado	Personal Técnico de NOC, Corporativo o Masivo
Firma por parte del cliente o del jefe inmediato en el caso de instalaciones de infraestructura.	Personal Técnico de NOC, Corporativo o Masivo
Descarga y supervisión de inventarios	
Validar actas entrega recepción de servicios y equipos por parte del personal técnico y darle de baja en el sistema PAC	Asistente de bodega
Verificación quincenal de inventario cuadrado entre colaborador y sistema PAC	Asistente de bodega
Inventario bodega Manabí mensualmente, facilitando la revisión constante de la parte administrativa y contable	Asistente de bodega

Tabla 13. Procedimiento y responsables del inventario

Elaborado por: Erika Adriana Delgado Napa

Responsabilidad del asistente de bodega:

- Realizar la requisición de materiales en cuanto el stock de la bodega Manabí lo amerite vía e-mail a bodegauio@puntonet.ec hasta las 17h00.
- Receptar los pedidos por parte del personal técnico masivo dos veces por semana (martes y jueves) vía e-mail institucional hasta las 16h00, personal de NOC y corporativo todos los días, en el caso de proyectos de ampliación y/o mantenimiento notificar con 15 días de anticipación, en

casos de emergencia o Stand By se despacha inmediatamente.

- Verificar que los equipos o materiales no presenten anomalías al momento de la recepción. Si existen anomalías notificar inmediatamente a Centro de Distribución Nacional.
- Perchar y salvaguardar los materiales de acuerdo a su especificación técnica en el mismo día de la recepción.
- Mantener la bodega principal, y el espacio físico en oficina en adecuado orden y limpieza.
- Realizar el análisis y seguimiento al stock técnico quincenalmente.
- Notificar reportes de inventarios cuadrados una vez al mes al departamento de Supply Chain para su respectiva supervisión
- Otorgar materiales y hacer firmar acta de entrega de recepción a los colaboradores en el momento de la asignación.
- Realizar descarga de materiales de acuerdo al acta de entrega de materiales y prestación de servicios firmado por la parte beneficiaria.
- Controlar el manejo adecuado de bodega, del cual será la única persona con accesibilidad.

Responsabilidad del personal técnico

- Realizar los pedidos en los tiempos especificados.
- Revisar las cantidades y series de lo que entrega bodega y firmar el acta generado por el sistema PAC.
- Realizar las instalaciones o visitas técnicas usando el equipo necesario y registrarlo tanto en el sistema empresarial como en el acta.
- Cargar diariamente las actas de entrega recepción de servicios y equipos acorde a la veracidad de la información.
- Entregar al finalizar el día las actas que constaten la utilización del inventario para posteriormente dar de baja
- Revisar continuamente el cuadro de su inventario.

FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTOS DE CONTROL INTERNO

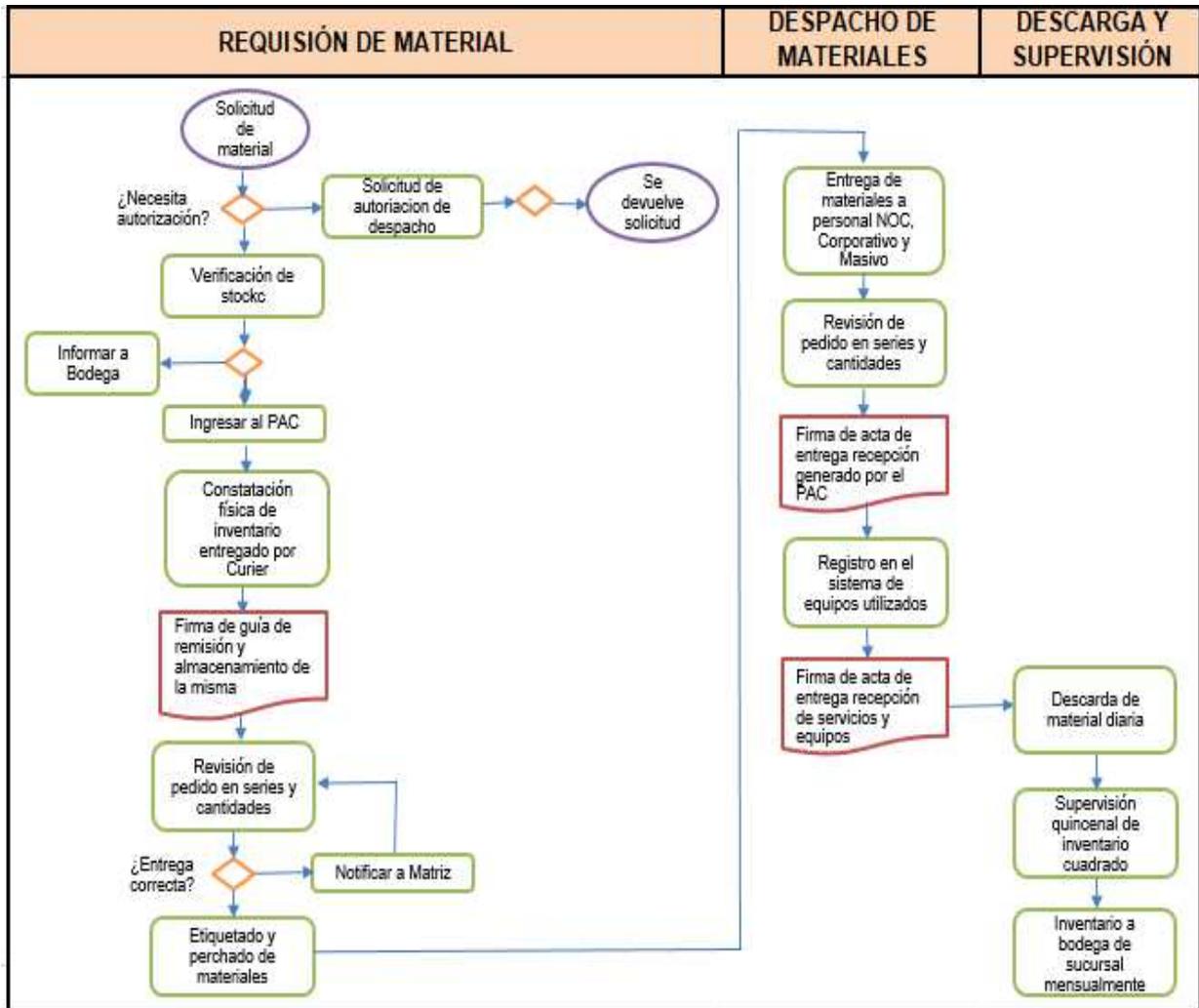


Gráfico 7. Flujograma de procedimiento de control de inventario

Elaborado por: Erika Adriana Delgado Napa

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Se sustentó de manera teórica los aspectos necesarios para poder enfatizar en la problemática existente en la organización con temas relacionados.

Se realizó el análisis al sistema de control interno mediante los instrumentos de recolección de datos en donde se determinó que la problemática existente en la organización es la deficiencia en políticas y procedimientos establecidos en torno al inventario, falta de seguimiento y poco control sobre los documentos de respaldo de la empresa Puntonet S.A sucursal Manabí.

Se definió que el problema también abarca las deficiencias en las responsabilidades asignadas a un personal que cumple con otro cargo y varias tareas encomendadas, mas no a un encargado específico para el área de bodega.

Recomendaciones

Asignar a un único colaborador responsabilidades específicas dentro del área de bodega para que haya abasto en los procesos de recepción y salida del inventario, además de optimizar los registros e información documental.

Implementar políticas de logística para el personal técnico, así también realizar constataciones físicas periódicas seguidas ya sean; semanales o en lo posible diarias, con el fin de evitar descuadres en la información registrada en el sistema y la obtenida en el almacén por los encargados de dicha área.

Verificar el inventario en el mismo momento de su recepción, perchar los materiales necesarios de manera ordenada y realizar el registro y firma oportuna de los materiales que se adquieren a través de las actas de entrega o recepción y que luego se usaran en algún pedido o requerimiento por parte del personal técnico o contratista.

Ambientar y adecuar un lugar estratégico dentro o fuera de oficina para la colocación del equipo debidamente etiquetado y ordenado por su función y tipo, haciendo así fácil la gestión del mismo al momento de su uso y registro.

Llevar un control de las actas recibidas y firmadas por los funcionarios respectivos cuando se produzca la logística directa de inventario de matriz a sucursal, mejorando así el correcto tratamiento de las existencias y que los valores del sistema informático cuadren con la constatación física dando razonabilidad a la información brindada del Sluppy Chain a contabilidad.

BIBLIOGRAFÍA

- Barquero, M. (2013). *Manual Práctico del Control Interno*. Barcelona.
- COSO Control Interno Marco Integrado. (2013). España: Instituto de Auditores Internos de España.
- Escudero. (2013). *Modelos y Sistemas de Inventarios*.
- Estupiñán, R. (2015). *Administración de riesgos E.R.M. y auditoría interna* (2da ed.). Bogotá: Ecoe. Ediciones.
- Fonseca. (2011). *Sistema de Control Interno para organizaciones*. Lima.
- Isaza, A. (2012). *Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad*. Colombia: Ediciones de la u.
- Llanes y Pez. (2012). *Manual de control interno para el área de almacenes*.
- Luna, Y. B. (2012). *Auditoría integral: normas y procedimientos*. Ecoe Ediciones.
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría de control interno* (3era ed.). Bogotá: Ecoe. Ediciones.
- Munch, L. (2014). *Fundamentos de Gestión Empresarial*. Mexico.

Norma ISO 9001:2008

Normas Internacionales de Contabilidad

Normas Ecuatorianas de Contabilidad

Normas Internacionales de Información Financiera

Políticas Institucionales de Puntonet S.A

ANEXOS

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



Entrevista a la jefatura de la sucursal Puntonet S.A Manabí

1. ¿Cuál es el proceso de control que realiza la empresa para el manejo de inventarios?

.....
.....
.....
.....

2. ¿Se verifica que el inventario que recibe la sucursal no presente anomalías y concuerden en cantidad con el documento habilitante de recepción?

.....
.....
.....
.....

3. ¿Todos los activos están debidamente etiquetados y salvaguardados a través de un asignado o un responsable por parte de la empresa?

.....
.....
.....
.....

4. ¿La capacidad de la bodega es suficiente para almacenar los materiales de Puntonet?

.....
.....

.....
.....

5. ¿Existen procesos definidos dentro de la sucursal para la entrega recepción de inventario al personal técnico?

.....
.....
.....
.....

6. Considera usted que ¿Se debe invertir en el mejoramiento del proceso de control interno de inventarios? ¿por qué?

.....
.....
.....
.....

7. ¿El proceso de los bienes y el control de inventarios influyen en el servicio que brindan a sus usuarios? Argumente

.....
.....
.....
.....

8. ¿Existe una supervisión constante del cumplimiento de inventario cuadrado entre el PAC y personal de Puntonet?

.....
.....
.....
.....

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



Entrevista al asistente de bodega la sucursal Puntonet S.A Manabí

1. ¿Cuál es el proceso de control que realiza la empresa para el manejo de inventarios?

.....
.....
.....
.....

2. ¿Se verifica que el inventario que recibe la sucursal no presente anomalías y concuerden en cantidad con el documento habilitante de recepción?

.....
.....
.....
.....

3. ¿Todos los activos están debidamente etiquetados y salvaguardados a través de un asignado o un responsable por parte de la empresa?

.....
.....
.....
.....

4. ¿La capacidad de la bodega es suficiente para almacenar los materiales de Puntonet?

.....
.....

.....
.....

5. ¿Existen procesos definidos dentro de la sucursal para la entrega recepción de inventario al personal técnico?

.....
.....
.....
.....

6. Considera usted que ¿Se debe invertir en el mejoramiento del proceso de control interno de inventarios? ¿por qué?

.....
.....
.....
.....

7. ¿El proceso de los bienes y el control de inventarios influyen en el servicio que brindan a sus usuarios? Argumente

.....
.....
.....
.....

8. ¿Existe una supervisión constante del cumplimiento de inventario cuadrado entre el PAC y personal de Puntonet?

.....
.....
.....
.....

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA



Encuesta realizada al personal de la sucursal Puntonet S.A Manabí

1.- ¿El mecanismo que se utiliza para el control de inventarios es?

Excelente () Bueno () Regular () Malo ()

2.- ¿Cada cuánto tiempo se realiza una constatación física de su inventario en la sucursal?

Cada Mes () Cada tres meses () Cada seis meses ()

Cada año () Otros () Cuándo.....

3.- ¿En la empresa al momento de realizar la constatación de inventario se ha encontrado diferencias a lo que está plasmado en el sistema del PAC?

Sí

No

Porque: _____

4.- ¿Cree usted que debe haber una mejora en el proceso de los inventarios?

Sí

No

Porque: _____

5.- ¿Le solicitan información sobre su inventario al momento de efectuar nuevos pedidos?

Sí

No

6.- Con qué frecuencia se efectúa la reposición de materiales:

Diariamente () Semanalmente () Quincenalmente ()

Mensualmente () Observación: _____

CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO					P/T CI-1
					Página 1/1
MATRIZ DE CALIFICACIÓN DEL NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO					INVESTIGA: EADN
COMPañÍA: PUNTONET S.A SUCURSAL MANABÍ					
COMPONENTE: INVENTARIOS					
SUBCOMPONENTE: GESTION					FECHA: 20/11/2017
PREGUNTAS DIRIGIDAS AL PERSONAL DE BODEGA O CUSTODIOS DEL INVENTARIO					
OBJETIVO DEL CUESTIONARIO: Determinar si la gestión y procesos de inventariado de la empresa se realizan de acuerdo a las normas establecidas de la compañía.					
COMPONENTE Y/O SUBCOMPONENTE		PONDERACION TOTAL	RESPUESTA SI/NO	CALIFICACION TOTAL	OBSERVACIÓN
No.	SUBCOMPONENTE INVENTARIO	100		64	
1	La toma física de inventarios se lo realiza periódicamente y dicho resultado se compara con el registro del sistema	10	SI	7	Se lo realiza de acuerdo a las funciones del colaborador
2	Existe un control claro y preciso que evidencie de alguna manera cuando ingresa mercancía al negocio.	10	SI	6	No se lleva a cabo un control específico al momento de recibir el nuevo material
3	Los inventarios están ubicados en un lugar estratégico no perecible para evitar su deterioro o robo	10	SI	5	Se tiene una bodega en la cual es difícil el acceso inmediato por lo cual se retiene en oficina cierto material
4	El acceso a bodega es exclusivamente para el personal autorizado de custodia para los inventarios	10	NO	0	Cualquier colaborador de la parte técnica tiene acceso en jornadas de stand by
5	Existe un jefe de almacén que realiza reportes sobre el control y existencias de inventarios y emite informes sobre alguna novedad de daño o deterioro del mismo	10	SI	10	La asistente de bodega

6	Los inventarios y activos que posee la compañía están debidamente etiquetados para evitar que se mezcle con la nueva mercancía que llega	10	SI	7	Se trata de cumplir con el perchado y etiquetado, por motivos de tiempo no se cumple en su totalidad
7	El personal de bodega está capacitado y conoce los procesos de mantenimiento eficiente de compras, recepción y procedimientos de embarque.	10	SI	10	Se comunica oportunamente con UIO
8	Se cuenta con suficiente inventario a disposición para suplir la demanda de los consumidores y prevenir situaciones de déficit, lo cual conduce a pérdidas en ventas.	10	SI	8	A veces hace falta la predisposición de antenas especiales para lugares de baja cobertura
9	La salida del inventario se la certifica con requisiciones autorizadas u órdenes de egreso	10	SI	6	Se la certifica, sin embargo no se firman en su totalidad
10	Se consolidan los valores tanto del sistema informático como de los registros documentales al momento que el inventario entra o sale de bodega	10	SI	5	Al momento de la entrada en su máximo posible, en la salida menos
CALIFICACIÓN TOTAL				64	
PONDERACIÓN TOTAL		100			
NIVEL DE CONFIANZA N/C = C/T / P/T x 100					
V/CALIFICADO	64	x	100	64%	
V/PONDERADO	100				
NIVEL DE RIESGO N/R = 100 - N/C					
	100%	-	64	26%	

N/CONFIANZA	64%																					
ELABORADO POR:		REVISADO POR:		APROBADO POR:																		
ERIKA DELGADO NAPA		NANCY PINARGOTE		NANCY PINARGOTE																		
<table border="1"> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE CONFIANZA</th> </tr> <tr> <th>BAJO</th> <th>MODERADO</th> <th>ALTO</th> </tr> <tr> <td>15% - 50%</td> <td>51% - 75%</td> <td>76% -95%</td> </tr> <tr> <td>85% - 50%</td> <td>49% - 25%</td> <td>24% - -5%</td> </tr> <tr> <th>ALTO</th> <th>MODERADO</th> <th>BAJO</th> </tr> <tr> <th colspan="3">NIVEL DE RIESGO</th> </tr> </table>					NIVEL DE CONFIANZA			BAJO	MODERADO	ALTO	15% - 50%	51% - 75%	76% -95%	85% - 50%	49% - 25%	24% - -5%	ALTO	MODERADO	BAJO	NIVEL DE RIESGO		
NIVEL DE CONFIANZA																						
BAJO	MODERADO	ALTO																				
15% - 50%	51% - 75%	76% -95%																				
85% - 50%	49% - 25%	24% - -5%																				
ALTO	MODERADO	BAJO																				
NIVEL DE RIESGO																						

Tabla 14. Cuestionario de Control Interno

Fuente: Personal de bodega Puntonet S.A sucursal Manabí

Elaborado por: Erika Adriana Delgado Napa

EVIDENCIA FOTOGRÁFICA DEL PROCESO INVESTIGATIVO

Recopilación de información a través de la entrevista a la jefatura de sucursal



Aplicación de la encuesta a la persona encargada de bodega e inspección de bodega principal y en oficina





Ingreso al sistema PAC y Acta de entrega recepción de servicios y equipos

