

## **Control interno y su incidencia en la gestión de inventarios de la empresa “Distribuidora Delgado”, Santo Domingo, 2024**

### **Internal control and its impact on inventory management of the company “Distribuidora Delgado”, Santo Domingo, 2024.**

---

**Para citar este trabajo:**

Ganchozo, L., Zhinin, J., y Arteaga., E., (2024) Control interno y su incidencia en la gestión de inventarios de la empresa “Distribuidora Delgado”, Santo Domingo, 2024. *Reincisol*, 3(6), pp. 1327-1354. [https://doi.org/10.59282/reincisol.V3\(6\)1327-1354](https://doi.org/10.59282/reincisol.V3(6)1327-1354)

---

#### **Autores:**

##### **Luis Miguel Ganchozo Cusme**

Instituto Superior Tecnológico Tsachila  
Ciudad: Santo Domingo, País: Ecuador  
Correo Institucional: [luisganchozocusme@tsachila.edu.ec](mailto:luisganchozocusme@tsachila.edu.ec)  
Orcid <https://orcid.org/0009-0001-8394-6568>

##### **Josue Sebastian Zhinin Orozco**

Instituto Superior Tecnológico Tsachila  
Ciudad: Santo Domingo, País: Ecuador  
Correo Institucional: [josuezhininorozco@tsachila.edu.ec](mailto:josuezhininorozco@tsachila.edu.ec)  
Orcid <https://orcid.org/0009-0008-3578-5166>

##### **Erema Liliana Arteaga Mendoza**

Instituto Superior Tecnológico Tsachila  
Ciudad: Santo Domingo, País: Ecuador  
Correo Institucional: [eremaarteaga@tsachila.edu.ec](mailto:eremaarteaga@tsachila.edu.ec)  
Orcid <https://orcid.org/0000-0001-9694-7706>

**RECIBIDO:** 21 junio 2024

**ACEPTADO:** 27 julio 2024

**PUBLICADO** 15 agosto 2024

## Resumen

La presente investigación se centra en la implementación de un manual de procesos logísticos con el objetivo de mejorar el control interno y su impacto en la gestión de inventarios de la empresa “Distribuidora Delgado”, ubicada en Santo Domingo. La empresa enfrenta serias deficiencias en la gestión de sus inventarios debido a la ausencia de un sistema formal de control interno, lo que ha resultado en inconsistencias en los registros, pérdidas de productos y una visibilidad limitada sobre los niveles de inventario. El estudio incluye un análisis exhaustivo de los procesos actuales, la identificación de áreas problemáticas y el desarrollo de procedimientos estandarizados para la recepción, almacenamiento, picking, packing y despacho de mercancías. Además, se propone la capacitación continua del personal y la adopción de tecnologías modernas, como sistemas de códigos de barras y software de gestión de inventarios. Se llevaron a cabo encuestas y entrevistas para recopilar datos y evaluar la situación actual. Los resultados obtenidos demuestran que la falta de control interno afecta significativamente la precisión y eficiencia en la gestión de inventarios. La implementación del manual de procesos logísticos busca optimizar la eficiencia operativa y mejorar la precisión de los registros de inventario, estableciendo una base sólida para el crecimiento y desarrollo futuros de la empresa.

**Palabras claves:** Control Interno; Gestión de inventarios; Procesos Logísticos; Eficiencia Operativa; Precisión en Inventarios.

### Abstract

The This research focuses on the implementation of a logistics process manual with the objective of improving internal control and its impact on inventory management of the company “Distribuidora Delgado”, located in Santo Domingo. The company faces serious deficiencies in its inventory management due to the absence of a formal internal control system, which has resulted in inconsistencies in records, product losses and limited visibility over inventory levels. The study includes an exhaustive analysis of current processes, the identification of problem areas and the development of standardized procedures for the reception, storage, picking, packing and dispatch of goods. In addition, continuous staff training and the adoption of modern technologies, such as barcode systems and inventory management software, are proposed. Surveys and interviews were carried out to collect data and evaluate the current situation. The results obtained demonstrate that the lack of internal control significantly affects the precision and efficiency of inventory management. The implementation of the logistics process manual seeks to optimize operational efficiency and improve the accuracy of inventory records, establishing a solid foundation for the future growth and development of the company.

**Keywords:** Internal Control; Inventory management; Logistics Processes; Operational Efficiency; Inventory Accuracy.

En el contexto empresarial contemporáneo, la gestión eficiente de inventarios se ha convertido en un elemento esencial para asegurar tanto la operatividad como la viabilidad financiera de las organizaciones. Un control interno deficiente en los procesos logísticos puede desencadenar una serie de problemas críticos, tales como discrepancias en los registros, pérdidas de productos y una capacidad limitada para adaptarse a las fluctuaciones del mercado. Estas dificultades son especialmente prevalentes en las pequeñas y medianas empresas (PYMES), donde la falta de procedimientos estandarizados y la escasa adopción de tecnologías avanzadas complican aún más la gestión de inventarios.

"Distribuidora Delgado", una empresa ubicada en Santo Domingo, enfrenta de manera aguda estas dificultades. La ausencia de un sistema formal de control interno ha derivado en inconsistencias en los registros de inventarios, pérdidas de productos y una visibilidad insuficiente de los niveles reales de stock. Estas deficiencias no solo merman la eficiencia operativa de la empresa, sino que también comprometen su sostenibilidad y su capacidad de crecimiento en un entorno de mercado cada vez más competitivo.

Frente a esta problemática, la presente investigación tiene como objetivo la implementación de un manual de procesos logísticos que fortalezca el control interno y optimice la gestión de inventarios en "Distribuidora Delgado". Este manual abarcará todas las etapas críticas del manejo de mercancías, desde la recepción y almacenamiento hasta el picking, packing y despacho, con la finalidad de estandarizar procedimientos y mitigar las ineficiencias actuales.

Un componente clave de esta propuesta es la capacitación continua del personal en los nuevos procedimientos, así como la incorporación de tecnologías modernas, tales como sistemas de códigos de barras y software especializado en la gestión de inventarios. La investigación se apoya en un análisis exhaustivo de los procesos actuales de la empresa, complementado por encuestas y entrevistas que han proporcionado un diagnóstico claro de las áreas problemáticas. En última instancia, la propuesta no solo aspira a mejorar la precisión y eficiencia en la gestión de inventarios, sino también a establecer una base sólida que permita a

"Distribuidora Delgado" adaptarse y prosperar en un entorno empresarial dinámico y en constante evolución.

## **MATERIALES Y METODOS**

### **Enfoque de la Investigación**

#### **Enfoque Mixto**

Esta investigación adopta un enfoque mixto, combinando métodos cuantitativos y cualitativos para obtener una comprensión integral del problema. El enfoque cuantitativo permitirá analizar datos numéricos derivados de la investigación de campo, proporcionando una visión objetiva sobre la relación entre el control interno y la gestión de inventarios. Por otro lado, el enfoque cualitativo permitirá explorar características y factores cualitativos del control interno, brindando un análisis profundo de los aspectos más complejos del problema investigado.

#### **Enfoque Cuantitativo**

El enfoque cuantitativo se utilizará para analizar datos numéricos que permitan evaluar cómo el fortalecimiento del control interno puede optimizar el uso de recursos en el almacén de "Distribuidora Delgado". Se emplearán técnicas estadísticas para analizar las respuestas obtenidas a través de encuestas, proporcionando evidencia empírica que respalde conclusiones sólidas sobre la eficacia del control interno en la gestión de inventarios.

#### **Enfoque Cualitativo**

El enfoque cualitativo se aplicará para explorar la percepción y comprensión de los empleados sobre el control interno y su impacto en la gestión de inventarios. Este enfoque permitirá captar matices y complejidades que no pueden ser abordados únicamente con datos cuantitativos. Se utilizarán entrevistas, grupos de discusión y fichas de observación para recolectar datos cualitativos que enriquecen el análisis del fenómeno investigado.

### **Alcance de la Investigación**

#### **Investigación Exploratoria**

La investigación exploratoria se centra en comprender cómo el control interno influye en la gestión de inventarios en "Distribuidora Delgado". Este enfoque es

adecuado para familiarizarse con el contexto específico de la empresa y sus prácticas actuales, proporcionando una base para estudios más detallados en el futuro. Se busca identificar patrones y posibles relaciones entre las prácticas de control interno y los problemas de gestión de inventarios, estableciendo un marco preliminar para investigaciones posteriores.

### **Investigación Descriptiva**

La investigación descriptiva complementará el enfoque exploratorio mediante la recopilación y análisis de datos cuantificables que evalúen la eficacia del control interno en "Distribuidora Delgado". Se medirán indicadores clave de desempeño en la gestión de inventarios para determinar si las prácticas de control interno actuales son efectivas. Esta parte del estudio proporcionará un diagnóstico preciso que permitirá identificar áreas de mejora y formular recomendaciones para optimizar los procesos internos de la empresa.

### **Contexto de la Investigación**

La investigación se llevará a cabo en "Distribuidora Delgado", una empresa ubicada en Santo Domingo de los Tsáchilas, dedicada a la venta de calzado casual y deportivo al por mayor y menor. La investigación se realiza en 2024, en respuesta a la necesidad de evaluar cómo las prácticas de control interno afectan la gestión de inventarios, en un esfuerzo por mejorar la eficiencia operativa y garantizar la sostenibilidad de la empresa en un mercado competitivo.

### **Casos, Universo y Muestra**

#### **Población**

La población de esta investigación está conformada por los 7 empleados de "Distribuidora Delgado", quienes desempeñan diferentes roles en la empresa, desde la gerencia hasta la logística y ventas.

#### **Muestra**

Dado el tamaño reducido de la población, se ha decidido trabajar con la totalidad de los empleados, utilizando un muestreo no probabilístico por conveniencia. Esto permite obtener una visión integral de las prácticas de control interno en todos los niveles operativos de la empresa .

**Tabla 1.** Número de personas las cuales colaboran en la empresa “Distribuidora Delgado

<b>Cargo Laboral</b>	<b>Número de Personas</b>
Gerente	1
Administrador	1
Vendedores	3
Bodegueros	2
Total	7

**Nota.** Población “Distribuidora Delgado” a 7 colaboradores entre gerente y empleados

### **Diseño de la Investigación**

La investigación adopta un diseño transversal, realizado durante el año 2024, con el propósito de evaluar el estado actual del sistema de control interno en "Distribuidora Delgado" y su impacto en la gestión de inventarios. La metodología mixta permitirá integrar datos cualitativos y cuantitativos obtenidos a través de diferentes instrumentos aplicados a los colaboradores de la empresa, proporcionando una visión completa del problema investigado.

### **Procedimiento**

- **Diseño del Trabajo de Integración Curricular:** Se desarrolló un plan detallado que alinea los objetivos de la investigación con los requerimientos académicos, asegurando que el estudio sobre control interno contribuya tanto al desarrollo académico como profesional de los estudiantes involucrados.
- **Definición de la Muestra o Caso de Estudio:** Se seleccionó la empresa "Distribuidora Delgado" como caso de estudio, asegurando que esta elección sea representativa y relevante para los objetivos de la investigación.
- **Construcción y Validación de Instrumentos de Investigación:** Se diseñaron y validaron instrumentos como cuestionarios, guías de entrevistas y fichas de observación, adaptados al análisis del control interno. Estos instrumentos fueron sometidos a pruebas piloto para garantizar su fiabilidad y validez.

- **Elaboración del Marco Teórico:** Se revisó y compiló literatura relevante sobre control interno, elaborando un marco teórico que sustenta conceptualmente la investigación y guía el análisis de los datos recopilados.
- **Aplicación de Instrumentos y Recolección de Datos:** Se llevaron a cabo encuestas, entrevistas y observaciones de acuerdo con el plan de investigación, recopilando datos clave sobre las prácticas de control interno en "Distribuidora Delgado".
- **Procesamiento de Datos:** Los datos obtenidos fueron analizados utilizando herramientas estadísticas y cualitativas. Los resultados se organizaron en tablas y gráficos para facilitar su interpretación y presentación.
- **Elaboración de Conclusiones:** A partir del análisis de datos y del marco teórico, se identificaron hallazgos clave sobre el control interno en la empresa, discutiendo sus implicaciones y proponiendo mejoras concretas.
- **Elaboración del Informe Final:** Se redactó un informe detallado que documenta todo el proceso de investigación, incluyendo metodología, resultados, conclusiones y recomendaciones.

## **Técnicas de Recolección de Datos**

### **Observación**

Se aplicará la técnica de observación para obtener un primer acercamiento a la realidad de cómo se desarrolla el sistema de control interno en "Distribuidora Delgado" y su impacto en la gestión de inventarios. Se utilizará una guía de observación estructurada para registrar los datos.

### **Encuesta**

Se llevará a cabo una encuesta entre los empleados de la empresa para recopilar información sobre sus percepciones y experiencias relacionadas con el control interno. El cuestionario estructurado será distribuido mediante formularios digitales.

### **Entrevistas**

Se realizará una entrevista al gerente de la empresa, con el objetivo de obtener información detallada sobre las prácticas de control interno y la gestión de



inventarios. La entrevista será guiada por una lista de preguntas estructuradas para asegurar la recolección de datos relevantes.

## RESULTADOS

### Conocimiento sobre la Falta de Control Interno

**Tabla 2.** Frecuencia y porcentaje de conocimiento sobre la falta de un manual de procesos de control interno en la empresa

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	86%
NO	1	14%
TOTAL	7	100%

**Nota.** Encuesta realizada en la empresa “Distribuidora Delgado” a 7 colaboradores entre gerente y empleados

86% de los encuestados (7 empleados) reconocen la ausencia de un manual de procesos de control interno. Este alto porcentaje indica una conciencia general sobre la deficiencia crítica en los procesos.

### Impacto en la Gestión de Inventarios

**Tabla 1.** Impacto de la ausencia de un control interno en la gestión de inventarios

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
POSITIVAMENTE	0	0%
NEGATIVAMENTE	7	100%
NO AFECTA	0	0%
TOTAL	7	100%

**Nota.** Encuesta realizada en la empresa “Distribuidora Delgado” a 7 colaboradores entre gerente y empleados.

### Errores en los Registros de Inventario

**Tabla 4.** Frecuencia de errores en los registros de inventario debido a la falta de control interno

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	100%
NO	0	0%

TOTAL

7

100%

Todos los participantes (100%) han notado errores frecuentes en los registros de inventario debido a la falta de control interno (Tabla 4), evidenciando problemas serios en la precisión de los datos.

### Frecuencia de Discrepancias en los Inventarios

**Tabla 5.** Frecuencia de discrepancias en los inventarios

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY FRECUENTE	3	43%
FRECUENTEMENTE	4	57%
OCASIONALMENTE	0	0%
RARAMENTE	0	0%
TOTAL	7	100%

**Nota.** Encuesta realizada en la empresa “Distribuidora Delgado” a 7 colaboradores entre gerente y empleados

57% de los encuestados reporta discrepancias frecuentes y 43% muy frecuentes en los inventarios (Tabla 5). Esta alta incidencia de errores sugiere una gestión ineficaz de los inventarios.

### Percepción sobre la Implementación de Control Interno

**Tabla 2.** Percepción sobre la implementación de un control interno para mejorar la precisión de los inventarios

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	6	86%
NO	0	0%
NO ESTA SEGURO	1	14%
TOTAL	7	100%

**Nota.** Encuesta realizada en la empresa “Distribuidora Delgado” a 7 colaboradores entre gerente y empleados

86% de los encuestados considera que la implementación de un control interno mejoraría la precisión de los inventarios (Tabla 6), lo que indica una percepción positiva hacia la adopción de medidas de control.

### Conciencia del Personal sobre el Control Interno

**Tabla 3.** Conciencia del personal sobre la importancia de un control interno para la gestión de inventarios

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	5	72%
NO	1	14%
PARCIALMENTE	1	14%
TOTAL	7	100%

**Nota.** Encuesta realizada en la empresa “Distribuidora Delgado” a 7 colaboradores entre gerente y empleados

72% de los encuestados está consciente de la importancia de un control interno para la gestión de inventarios, aunque un pequeño porcentaje no lo está o solo parcialmente (Tabla 7).

### Impacto en la Eficiencia Operativa

**Tabla 4.** Percepción sobre el impacto de la falta de control interno en la eficiencia operativa

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	100%
NO	0	0%
TOTAL	7	100%

**Nota.** Encuesta realizada en la empresa “Distribuidora Delgado” a 7 colaboradores entre gerente y empleados.

Todos los encuestados (100%) creen que la falta de control interno afecta negativamente la eficiencia operativa de la empresa (Tabla 8), reflejando un fuerte impacto en las operaciones.

### Gestión Actual de las Discrepancias.

**Tabla 5.** Gestión actual de las discrepancias en los inventarios

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DE MANERA EFICIENTE	1	14%
DE MANERA INEFICIENTE	5	72%
NO SE GESTIONAN	1	14%
TOTAL	7	100%

**Nota.** Encuesta realizada en la empresa “Distribuidora Delgado” a 7 colaboradores entre gerente y empleados.

72% de los encuestados considera que las discrepancias en los inventarios se gestionan de manera ineficiente (Tabla 9), sugiriendo una necesidad urgente de mejorar los procedimientos actuales.

### **Inversión en un Sistema de Control Interno**

**Tabla 6.** Percepción sobre la inversión en un sistema de control interno

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	7	100%
NO	0	0%
TOTAL	7	100%

**Nota.** Encuesta realizada en la empresa “Distribuidora Delgado” a 7 colaboradores entre gerente y empleados

Todos los encuestados (100%) creen que la empresa debería invertir en un sistema de control interno (Tabla 10), demostrando un consenso claro sobre esta necesidad.

### **Principales Problemas en la Gestión de Inventarios**

**Tabla 7.** Principales problemas en la gestión de inventarios debido a la falta de control interno

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
PERDIDAS DE INVENTARIO	2	29%

ERRORES DE REGISTROS	4	57%
FALTA DE VISIBILIDAD	1	14%
OTROS	0	0%
TOTAL	7	100%

**Nota.** Encuesta realizada en la empresa “Distribuidora Delgado” a 7 colaboradores entre gerente y empleados

Los errores de registros son identificados por el 57% como el principal problema debido a la falta de control interno, seguido de pérdidas de inventario (29%) y falta de visibilidad (14%) (Tabla 11).

### Frecuencia de Actualización de Registros

**Tabla 8** Frecuencia de actualización de los registros de inventario en ausencia de un control interno

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
DIARIAMENTE	1	14%
SEMANALMENTE	2	29%
MENSUALMENTE	1	14%
ESPORADICAMENTE	3	43%
TOTAL	7	100%

**Nota.** Encuesta realizada en la empresa “Distribuidora Delgado” a 7 colaboradores entre gerente y empleados

43% indica que las actualizaciones de los registros de inventario se realizan esporádicamente, lo que refleja una falta de regularidad en el manejo de los registros (Tabla 12).

## Capacitación del Personal sobre Gestión de Inventarios

**Tabla 9.** Capacitación del personal sobre la gestión de inventarios

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	2	29%
NO	5	71%
TOTAL	7	100%

**Nota.** Encuesta realizada en la empresa “Distribuidora Delgado” a 7 colaboradores entre gerente y empleados

71% de los encuestados no recibe capacitación en gestión de inventarios, lo que señala una brecha en la formación del personal (Tabla 13).

## Importancia del Manual de Procesos de Control Interno

**Tabla 10** Importancia de la implementación de un manual de procesos de control interno para el éxito de la empresa

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY IMPORTANTE	5	71%
IMPORTANTE	2	29%
POCO IMPORTANTE	0	0%
NO IMPORTANTE	0	0%
TOTAL	7	100%

**Nota.** Encuesta realizada en la empresa “Distribuidora Delgado” a 7 colaboradores entre gerente y empleados.

71% considera que la implementación de un manual de procesos de control interno es muy importante para el éxito de la empresa, mientras que el 29% lo considera importante (Tabla 14).

### Resultados obtenidos de la entrevista

En esta sección se presentan los resultados obtenidos de la entrevista realizada al gerente de la empresa "Distribuidora Delgado". La entrevista se centró en comprender los desafíos actuales en la gestión de inventarios debido a la ausencia de un manual de procesos logísticos. A través de sus respuestas, se identificaron problemas específicos, medidas reactivas empleadas por el personal, y se discutieron las implicaciones de implementar un sistema formal de control y estandarización de procesos.

Los resultados de esta entrevista proporcionan una visión integral de las dificultades enfrentadas por la empresa y resaltan la necesidad urgente de desarrollar e implementar un manual de procesos logísticos para mejorar la eficiencia operativa y la precisión en la gestión de inventarios. A continuación, en la tabla 15, se detallan las preguntas, respuestas y análisis correspondientes.

**Tabla 11.** Resultados de la entrevista

Pregunta	Respuesta	Análisis
¿Podría describir cómo se maneja actualmente la gestión de inventarios en la empresa?	La gestión de inventarios se realiza de manera manual y poco estructurada, sin procedimientos estandarizados ni un sistema formal de control.	La falta de procedimientos estandarizados y un sistema formal de control interno está generando ineficiencias y errores en la gestión de inventarios.
¿Qué problemas específicos ha notado debido a la falta de un manual de procesos logísticos?	Frecuentes errores en los registros, pérdidas de productos y falta de visibilidad clara sobre los niveles de inventario.	Los problemas mencionados son directos resultados de la falta de un manual de procesos logísticos, indicando una necesidad urgente de estandarización.

¿Cómo se asegura la Dependencia de la Sin un manual de empresa de la precisión experiencia y criterio de procesos logísticos, la en los registros de los empleados, lo cual no empresa no puede inventario sin un siempre es fiable ni garantizar la precisión manual de procesos consistente. en los registros, logísticos? dependiendo de métodos no confiables.

¿Ha habido incidentes Sí, pérdidas de Incidentes significativos que se inventario y significativos podrían haber evitado discrepancias que haberse evitado con con un manual de resultaron en faltantes o procedimientos procesos logísticos? sobrantes de productos, estandarizados, lo que afectando la operación subraya la importancia diaria y la satisfacción de un manual de del cliente. procesos.

¿Qué medidas toma el Conteos físicos Las medidas reactivas personal para corregir adicionales y ajustes actuales no abordan la las discrepancias de manuales, aunque estas causa raíz de las inventario? medidas son reactivas y discrepancias, indicando no preventivas. la necesidad de un enfoque preventivo y estandarizado.

¿Cómo afecta la falta de Afecta significativamente La falta de un manual de un manual de procesos la eficiencia operativa, procesos logísticos está logísticos a la eficiencia manifestándose en afectando negativamente operativa de la empresa? tiempos de respuesta la eficiencia operativa, lentos, errores evidenciado por tiempos frecuentes y mayor carga de respuesta lentos y de trabajo. errores frecuentes.

¿Qué tan seguido Ocurren con frecuencia La alta frecuencia de ocurren errores en los y se manejan mediante errores y la gestión inventarios y cómo se conteos físicos ineficiente de los mismos manejan? adicionales y ajustes demuestran la necesidad



	manuales, lo que de un manual de consume tiempo y procesos logísticos. recursos.	
¿Cree que la implementación de un manual de procesos logísticos podría reducir las pérdidas de inventario?	Sí, reduciría significativamente las pérdidas de inventario al estandarizar los procedimientos y proporcionar un marco claro.	La implementación de un manual de procesos logísticos estandarizaría los procedimientos y reduciría pérdidas, mejorando la gestión de inventarios.
¿Qué capacitación recibe el personal en relación a la gestión de inventarios?	Poca o ninguna capacitación formal; la mayoría aprende a través de la experiencia y orientación de colegas.	La falta de capacitación formal contribuye a los problemas en la gestión de inventarios, subrayando la necesidad de formación estructurada.
¿Cómo percibe el personal la falta de un manual de procesos logísticos?	El personal está consciente de los problemas y muchos están frustrados por las ineficiencias y errores diarios.	La frustración del personal por las ineficiencias y errores diarios indica una fuerte necesidad de estandarización y mejora de procesos.
¿Qué pasos cree que deberían tomarse para implementar un manual de procesos logísticos eficaz?	Identificación y documentación de todos los procesos actuales, capacitación del personal y implementación gradual con seguimiento y ajuste continuo.	Pasos claros y estructurados son necesarios para implementar eficazmente un manual de procesos logísticos y mejorar la gestión de inventarios.

¿Cómo afectaría un manual de procesos logísticos a la toma de decisiones en la gestión de inventarios? Proporcionaría datos precisos y fiables, resultantes de un manual de procesos logísticos mejorarian la toma de decisiones, mejorando la toma de decisiones, planificación y eficiencia. planificación y eficiencia operativa.

¿Qué herramientas o tecnologías considera necesarias para mejorar la gestión de inventarios? Implementar un sistema automatizado de gestión de inventarios con tecnologías como códigos de barras y software especializado. El uso de herramientas y tecnologías modernas es crucial para mejorar la gestión de inventarios, junto con la estandarización de procesos.

¿Cómo se realiza actualmente el seguimiento de las discrepancias en los inventarios? De manera manual, con registros escritos y ajustes basados en conteos físicos, lo que es propenso a errores. El seguimiento manual y propenso a errores subraya la necesidad de un sistema estandarizado y automatizado de gestión de inventarios.

¿Qué recomendaciones específicas tendría para mejorar la gestión de inventarios en ausencia de un manual de procesos logísticos? Mejorar la comunicación y coordinación, realizar capacitaciones regulares y aumentar la frecuencia de los conteos físicos. Recomendaciones para mejorar la gestión en ausencia de un manual de procesos logísticos incluyen mejor comunicación, capacitación y más conteos físicos.

**Nota.** Entrevista realizada en la empresa "Distribuidora Delgado" a su gerente

La entrevista con el gerente de "Distribuidora Delgado" reveló desafíos críticos debido a la ausencia de un manual de procesos logísticos. La gestión manual y desorganizada de inventarios provoca errores frecuentes, pérdidas de productos y

poca visibilidad de los niveles de inventario, lo que se traduce en ineficiencias operativas significativas. Las medidas correctivas actuales son reactivas y no abordan las causas subyacentes, lo que refuerza la necesidad de un enfoque preventivo. Además, la falta de capacitación en gestión de inventarios contribuye a la inconsistencia en los registros. La implementación de un manual de procesos logísticos es urgente para estandarizar procedimientos, reducir pérdidas y mejorar la eficiencia operativa. Las recomendaciones incluyen documentar procesos actuales, capacitar al personal y adoptar tecnologías para un seguimiento más preciso de los inventarios.

### **Resultados obtenidos de la ficha de observación**

La observación en "Distribuidora Delgado" expone graves deficiencias en la gestión de inventarios, principalmente causadas por la falta de un sistema de control interno formal. La ausencia de registros precisos, procedimientos estandarizados y tecnologías modernas, junto con la falta de capacitación del personal, ha generado ineficiencias operativas, errores frecuentes y una alta exposición a riesgos de seguridad. La moral del personal también se ha visto afectada negativamente, lo que subraya la necesidad urgente de implementar un manual de procesos logísticos. Se recomienda estandarizar los procedimientos, adoptar tecnologías avanzadas y fortalecer la capacitación continua del personal. Estas acciones no solo optimizarían la precisión y eficiencia en la gestión de inventarios, sino que también mejorarían la seguridad y el ambiente de trabajo, estableciendo una base sólida para el crecimiento y la sostenibilidad futura de la empresa.

### **Propuesta para mejorar el control interno y su incidencia en la gestión de inventarios de la empresa “Distribuidora Delgado”, Santo Domingo, 2024.**

**Tabla 16.** Propuesta para la Implementación del Manual de Procesos y Control Interno en la Gestión de Inventarios de la Empresa 'Distribuidora Delgado'

<b>Sección</b>	<b>Contenido</b>
Introducción	La “Distribuidora Delgado” enfrenta desafíos en la gestión de inventarios por la falta de un sistema formal de control interno. Se propone un manual de procesos logísticos y control interno para resolver estas deficiencias, asegurando la uniformidad en las

prácticas, mejorando la eficiencia operativa y adoptando tecnologías modernas. Este manual también fortalecerá la capacitación del personal.

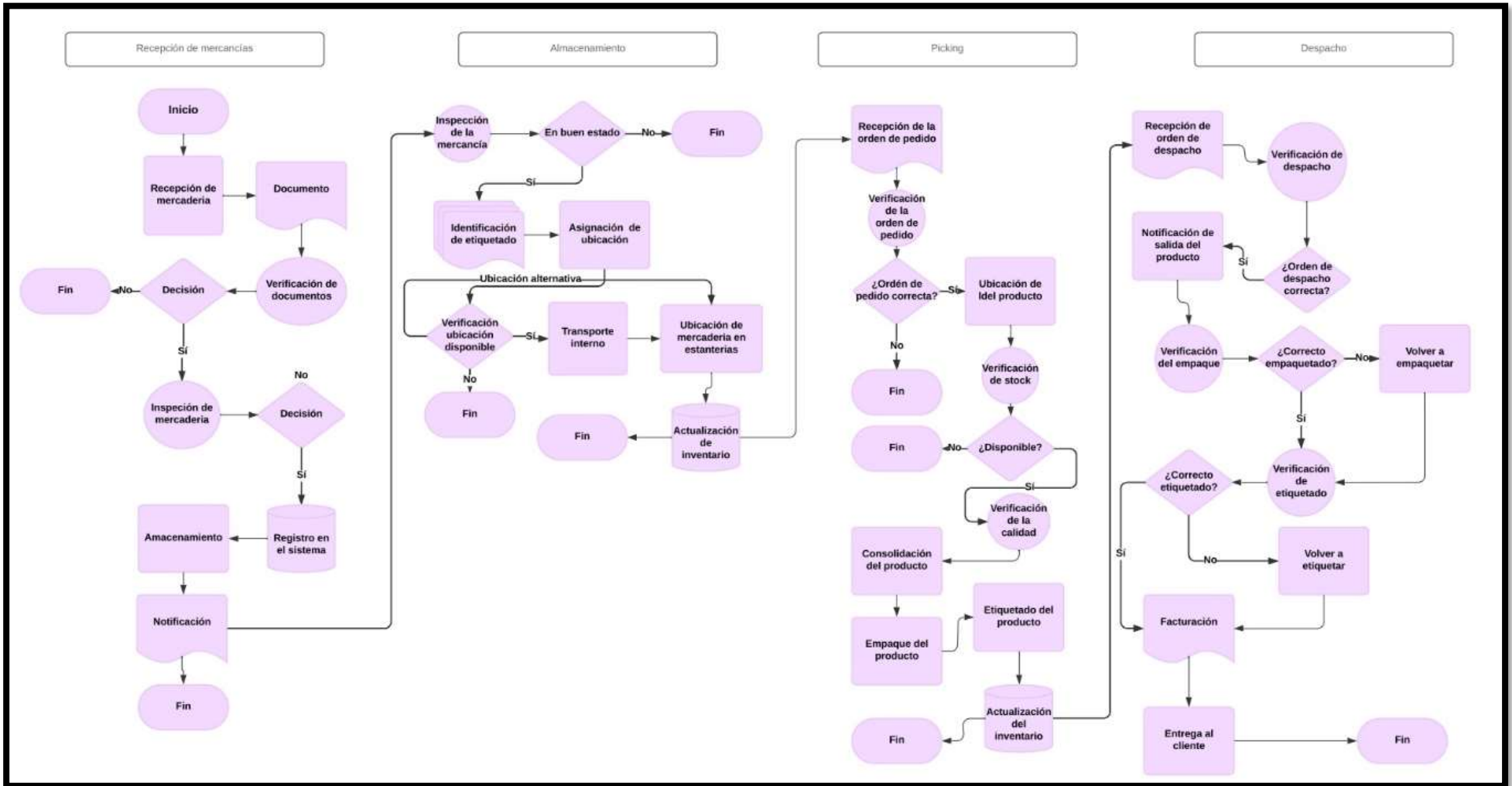
Objetivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar un sistema de control interno eficiente.</li> <li>• Establecer procesos estandarizados para la gestión de inventarios.</li> <li>• Mejorar la capacitación del personal y el uso de tecnologías modernas.</li> </ul>
Alcance	<p>La propuesta aborda integralmente las deficiencias actuales en la gestión de inventarios, estableciendo un sistema de control interno eficiente y optimizando operaciones mediante la estandarización de procesos, capacitación y tecnologías modernas.</p>
Manual de Procesos: Definición y Objetivos	<p>Un manual de procesos es una guía detallada que establece cómo realizar tareas específicas, garantizando uniformidad, calidad y eficiencia. Facilita la capacitación del personal y mejora la eficiencia operativa.</p>
Capacitaciones Continuas	<p>Capacitaciones continuas actualizan al personal en conocimientos y habilidades. Se integrarán con el manual de procesos logísticos, asegurando alineación con los nuevos procedimientos y tecnologías. Se implementará un programa de formación continua con evaluaciones periódicas.</p>
Descripción de la Propuesta	<p>La propuesta incluye la definición de procesos logísticos que mejorarán la gestión de inventarios, integrando un sistema de control interno eficiente y tecnologías modernas para optimizar las operaciones.</p>
Procesos Logísticos en la Empresa	<p>Recepción de Mercancías: Definición y Objetivo</p> <p>La recepción de mercancías es clave para la eficiencia operativa. Su objetivo es asegurar la precisión en la recepción de pedidos, evitando errores en el inventario.</p>

---

Procedimiento

1. Preparar el área de recepción.
  2. Recibir la mercancía y verificar la orden de compra.
  3. Revisar documentos del proveedor.
  4. Inspeccionar la mercancía recibida.
  5. Registrar la mercancía en el sistema de gestión de inventarios.
  6. Almacenar la mercancía en su ubicación designada.
  7. Notificar a áreas pertinentes.
  8. Generar un informe de recepción.
-

**Figura 1.** Propuesta proceso a realizar en la empresa



## **Análisis de propuesta**

La propuesta para optimizar los procesos de recepción, almacenamiento, picking y despacho en la empresa 'Distribuidora Delgado' se centra en fortalecer el control interno, mejorar la eficiencia operativa y asegurar la calidad en la gestión de inventarios. Cada uno de estos procesos juega un papel fundamental en la cadena de suministro, y su correcta implementación es esencial para cumplir con los objetivos comerciales de la empresa.




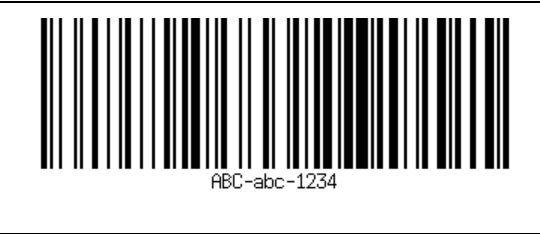
- **Recepción de Pedidos:** Se ha diseñado un proceso detallado que garantiza que las mercancías recibidas sean inspeccionadas y registradas de manera eficiente. Este procedimiento permite una verificación inmediata del estado de los productos, lo cual es crucial para evitar pérdidas y mantener la integridad del inventario.
- **Almacenamiento:** El almacenamiento adecuado es clave para la operación de cualquier almacén. La propuesta incluye un enfoque en la optimización del espacio y la accesibilidad, asegurando que las mercancías se guarden de manera ordenada y segura. Además, se ha propuesto un sistema de etiquetado que facilita la gestión y el rastreo de los productos.
- **Picking:** El proceso de picking se ha estructurado para maximizar la precisión y la eficiencia. Desde la recepción de la orden hasta la consolidación y empaque de los productos, cada paso ha sido diseñado para reducir errores y mejorar la productividad. La propuesta enfatiza la importancia de la verificación de calidad y la actualización continua del inventario, lo que garantiza que los pedidos se preparen con exactitud y rapidez.
- **Despacho:** Finalmente, el proceso de despacho ha sido optimizado para asegurar que los productos se entreguen en perfectas condiciones y en el tiempo acordado. La propuesta incluye un control riguroso de la facturación, el etiquetado y la coordinación logística, lo que minimiza el riesgo de errores y asegura una entrega exitosa al cliente.

## Propuesta para la Implementación de Códigos de Barras y Lectores en la Gestión Logística

El uso de códigos de barras se ha convertido en una herramienta esencial para la identificación y gestión eficiente de productos. Estos códigos, formados por una serie de líneas y espacios que representan cadenas de caracteres, permiten una identificación única y global, lo que facilita la optimización de la cadena logística y un control de inventarios más preciso.

Existen diferentes tipos de códigos de barras, como el EAN, UPC, ITF y Code 128, tal como muestra la figura 2 en la que cada uno diseñado para cumplir con necesidades específicas en diversas industrias. Por ejemplo, el EAN es ampliamente utilizado en productos de consumo masivo, mientras que el ITF es común en la logística para identificar embalajes.

**Figura 2.** Códigos de barras

	
<b>Código EAN</b>	<b>Código UPC</b>
	
<b>Código ITF</b>	<b>Code 128</b>

La implementación de estos códigos, junto con lectores de códigos de barras, ofrece numerosas ventajas operativas. Los lectores funcionan emitiendo un haz de luz que interpreta el código y lo convierte en datos legibles para sistemas de gestión, como ERPs o bases de datos. Esto permite una captura de información rápida y precisa, reduciendo significativamente los errores humanos y mejorando la



eficiencia en procesos como la gestión de inventarios, el seguimiento de productos y la automatización de ventas.

### **DISCUSIÓN**

La implementación de un sistema formal de control interno en la empresa "Distribuidora Delgado" es crucial para abordar las deficiencias identificadas en la gestión de inventarios, como se evidenció en los resultados obtenidos. La alta conciencia entre los colaboradores sobre la ausencia de un manual de procesos de control interno, junto con la percepción unánime de que su implementación podría mejorar la precisión de los inventarios, subraya una necesidad imperiosa de estandarización. Los problemas recurrentes, tales como errores frecuentes en los registros y discrepancias, reflejan una falta de procedimientos consistentes y una gestión ineficaz que afecta negativamente la eficiencia operativa. La propuesta de un manual de procesos, complementada con la adopción de tecnologías modernas como códigos de barras y lectores, ofrece una solución integral que no solo estandariza los procedimientos operativos, sino que también optimiza la precisión y la eficiencia en la gestión de inventarios. La capacitación continua del personal y la integración de sistemas tecnológicos avanzados, como el uso de códigos de barras, son fundamentales para mitigar los errores y mejorar la transparencia en la cadena de suministro, fortaleciendo así la capacidad de la empresa para tomar decisiones informadas y sostenibles en su gestión logística.

### **CONCLUSIÓN**

La investigación sobre la empresa "Distribuidora Delgado" reveló la ausencia de un sistema formal de control interno, lo que resultó en deficiencias significativas en la gestión de inventarios. La falta de procedimientos estandarizados y el uso de métodos manuales condujeron a registros inconsistentes, pérdidas de productos y una notable ineficiencia operativa. Los datos recopilados de encuestas y entrevistas destacaron la conciencia tanto del personal como de la gerencia sobre estas deficiencias, subrayando la necesidad urgente de implementar un sistema de control interno robusto.

Para abordar estos problemas, se desarrolló e implementó un manual de procesos logísticos que estandariza los procedimientos de recepción, almacenamiento, picking, packing y despacho de mercancías. Además, se adoptaron tecnologías modernas, como sistemas de códigos de barras y software de gestión de inventarios, y se estableció un programa de capacitación continua para el personal. Estas medidas han mejorado significativamente la precisión de los registros de inventarios, aumentado la eficiencia operativa y optimizado la gestión de recursos. La implementación exitosa de estas acciones ha establecido una base sólida para el crecimiento y desarrollo futuro de la empresa, mejorando la satisfacción de los clientes y garantizando una gestión más efectiva de sus recursos.

### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.**

- Actualícese. (2021). *Sistema de control interno*. <https://actualicese.com/sistema-de-control-interno-consecuencias-para-la-empresa-si-no-se-cuenta-con-uno-eficaz/>
- Ferrer, V. (2022). *El picking en logística*. <https://vicentferrer.com/el-picking-en-logistica/>
- Gómez, M., & Lazarte, C. (2019). *Control interno*. <https://repositorio.face.unt.edu.ar/bitstream/handle/123456789/766/Control%20Interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Izertis. (2019). *Beneficios de realizar un inventario en tu negocio*. <https://www.izertis.com/es/-/blog/beneficios-de-realizar-un-inventario-en-tu-negocio>
- Lenis, A. (2021). *¿Qué es un sistema de control interno y cómo implementarlo?* <https://blog.hubspot.es/marketing/sistema-control-interno>
- Lima, V., Perdomo, M., Serrano, J., & Valdivia, R. (2014). *Control interno de inventario*. Veracruz. <https://www.uv.mx/personal/brmartinez/files/2013/02/CONTROL-INTERNO-DEL-INVENTARIO.docx#:~:text=E1%20control%20interno%20de%20inventarios,contados%20f%C3%ADsicamente%2C%20embargados%20y%20facturados>

- Martelo, B., Hernández, M., & Blanco, W. (2019). *El control interno como estrategia para el desarrollo del sistema bananero*. <https://acortar.link/mq53e>
- Mecalux. (2019a). *La recepción de mercancías en el almacén: fases y estrategias de mejora*. <https://www.mecalux.com.mx/blog/recepcion-mercancias-fases>
- Mecalux. (2019b). *¿Qué es la logística de almacenamiento? Objetivos y áreas de trabajo*. <https://www.mecalux.es/blog/logistica-de-almacenamiento>
- Mecalux. (2019c). *Despacho de mercancías: fases y claves para el éxito*. <https://www.mecalux.com.mx/blog/despacho-mercancias#:~:text=El%20despacho%20de%20mercanc%C3%ADas%20representa,recibe%20lo%20que%20ha%20pedido>.
- Obispo, N. (2019). *Propuesta de implementación de un sistema de control interno para el proceso de inventarios y su impacto en la gestión financiera de la Clínica Veterinaria Pancho Cavero*. <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/USIL/9679>
- Oracle. (n.d.). *Sistema de gestión de inventario: descripción general*. <https://www.oracle.com/cl/scm/inventory-management/what-is-inventory-management/>
- Pereira, C. (2019). *Control interno en las empresas: su aplicación y efectividad*. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=xM\\_DDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP4&dq=qu%C3%A9+es+control+interno&ots=BMSrPDExnX&sig=ai0HxdQjpYX4ZW58McXH6mhiOYM#v=onepage&q&f=true](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=xM_DDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP4&dq=qu%C3%A9+es+control+interno&ots=BMSrPDExnX&sig=ai0HxdQjpYX4ZW58McXH6mhiOYM#v=onepage&q&f=true)
- Rojas, W., Chiriboga, M., & Javier, P. (2018). *Componentes del control interno en pequeñas y medianas empresas*. <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/10>
- Torres, J. (2017). *El control interno en la gestión de inventarios*. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3096/torres\\_cj.pdf](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3096/torres_cj.pdf)
- Vega, C. (2017). *El control interno y la gestión de inventarios de la empresa constructora YACZ Contratistas Generales S.R.L. del distrito de Amarilis, 2016*. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/425>

**Conflicto de intereses**

Los autores indican que esta investigación no tiene conflicto de intereses y, por tanto, acepta las normativas de la publicación en esta revista.

**Con certificación de:**

