



Línea de investigación: Gestión empresarial

Análisis de los procesos operativos relacionados con la gestión de inventarios en la empresa MOVIX, S.A., en el período de febrero a marzo del año 2026

Monografía para optar al título de: Licenciatura en Banca y Finanzas

Autora:

Br. Britney Andrea Mairena Zapata.

Tutor:

MBA. José Dagoberto Mejía

Managua, Nicaragua

Julio 2026

Acrónimos y siglas

Acrónimo / sigla	Significado técnico operativo
COSO	<i>Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission</i>
IMEI	<i>International Mobile Equipment Identity</i> (Identidad Internacional de Equipo Móvil)
POE	Procedimiento Operativo Estandarizado
ERP	<i>Enterprise Resource Planning</i> (Planificación de Recursos Empresariales)
S.A.	Sociedad Anónima
PCC	Punto Crítico de Control
FIFO / PEPS	<i>First In, First Out</i> / Primero en Entrar, Primero en Salir
CC	Control de Calidad
CXC	Cuentas por Cobrar

Dedicatoria

Con el corazón lleno de gratitud dedico este logro a Dios, por concederme la capacidad, la determinación y la confianza necesaria para afrontar cada desafío presentado a lo largo de este proceso formativo. Su guía ha sido fundamental para alcanzar esta meta que representa un alcance de una aspiración profesional y personal.

A mi familia, por construir el pilar esencial de mi formación humana y académica, Gracias por su apoyo incondicional, por su constante acompañamiento, por los valores inculcados y por la confianza depositada en mi durante todo este proceso formativo, su respaldo emocional, comprensión y sacrificio han sido factores determinantes para mantener la motivación y el compromiso necesario para la consecución de este objetivo.

La culminación de este trabajo no solo simboliza el resultado de años de esfuerzo, disciplina y dedicación, sino también el reflejo del amor, la entrega y la confianza de quienes han estado presentes en cada desafío, aprendizaje y logro alcanzado.

Por ello, con profundo respeto, admiración y gratitud, dedico este logro a Dios y a mi familia, cuya influencia ha sido trascendental en la construcción de mis aspiraciones y en la materialización de este importante éxito académico.

Agradecimiento

En primer lugar, quiero expresar mi más sincero agradecimiento a Dios por brindarme fortaleza, sabiduría y perseverancia durante este proceso académico.

De manera muy especial extendiendo mi más genuina gratitud y agradecimiento a mis padres, José Alberto Mairena y Jaqueline del Carmen zapata, les dedico este logro con todo mi corazón, gracias por ser mi ejemplo de perseverancia y amor incondicional.

Durante cada etapa han estado a mi lado brindándome confianza, apoyo y la fortaleza que necesitaba para seguir adelante, incluso cuando el camino parecía difícil, sus sacrificios y desvelos diarios y constantes palabra de aliento han sido la base que me permitió llegar hasta donde estoy en este momento.

Hoy culmino una meta académica que también les pertenece a ustedes, por qué detrás de cada logro mío existe un gran sacrificio, trabajo y dedicación construida por ambos.

No existe palabras suficientes para agradecer todo lo que han hecho por mí; por ello, este trabajo representa una muestra del inmenso cariño, respeto y gratitud hacia ustedes. Asimismo, deseo expresar mi agradecimiento a mis docentes y tutores, quienes compartieron sus conocimientos, experiencias y orientaciones profesional, contribuyendo significativamente al desarrollo de esta investigación y a mi crecimiento académico.

Finalmente, de manera especial, quiero hacer un sincero agradecimiento a Ana Isabel, por su valiosa amistad, por estar presente en los momentos más importantes y vulnerables de mi vida, por acompañarme, motivarme, comprenderme de manera más humanista, has sido un pilar importante en cada etapa de mi vida. Hoy celebro este logro con mi más sentido agradecimiento a Dios por haber puesto una persona tan genuina e increíble en mi vida.

Con estas palabras concluyó mi agradecimiento, reiterando mi aprecio hacia todas las personas que aportaron hacia mi crecimiento personal y académico. A quienes me acompañaron en este gran proceso, por cada persona que dejó una huella positiva en mi vida, llevaré conmigo siempre todas las enseñanzas y pedazo de cada esencia que los caracteriza. ¡Muchas gracias!

Resumen

La presente investigación tuvo como propósito analizar los procesos operativos relacionados con la gestión de inventarios en la empresa MOVIX, S.A., durante el período comprendido entre febrero y marzo del año 2026, con el fin de identificar las deficiencias presentes en las actividades de recepción, registro, custodia y control de los productos, así como los factores tecnológicos y organizacionales que incidieron en la confiabilidad de la información de inventarios. El estudio surge ante las inconsistencias generadas durante la implementación de un nuevo sistema de gestión, las cuales ocasionaron duplicidad de códigos IMEI, diferencias entre las existencias físicas y los registros del sistema, reprocesos operativos y debilidades en el control interno.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, con alcance descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. Para la recolección de la información se emplearon entrevistas semiestructuradas dirigidas a cinco informantes clave gerente general, contador, responsable de bodega, facturador y despachador complementadas con la observación directa de los procesos operativos. La información obtenida fue analizada mediante técnicas de análisis temático y análisis de contenido, permitiendo comprender las experiencias, percepciones y prácticas de los participantes en relación con la gestión de inventarios.

Los hallazgos evidenciaron que las principales debilidades se relacionan con la ausencia de procedimientos operativos estandarizados, deficiencias en la capacitación del personal respecto al nuevo sistema informático, limitaciones en la comunicación entre las áreas involucradas y debilidades en los mecanismos de control interno, factores que incidieron en la pérdida de confiabilidad de la información y en la eficiencia de los procesos operativos. Asimismo, se identificó la necesidad de fortalecer la coordinación entre las áreas de bodega, facturación y contabilidad para garantizar una adecuada trazabilidad de los dispositivos móviles y mejorar la calidad de la información utilizada para la toma de decisiones.

Como resultado del estudio, se formularon lineamientos y recomendaciones orientados al fortalecimiento del control interno, la estandarización de los procesos operativos, la capacitación continua del personal y la optimización de la gestión de inventarios, con el propósito de contribuir a la confiabilidad de la información, la protección de los activos y la mejora continua de los procesos organizacionales en MOVIX, S.A.

Palabras claves: Gestión de inventario, control interno, desempeño organizacional, gestión por procesos, mejora continua.

Abstract

This research aimed to analyze the operational processes related to inventory management at MOVIX, S.A. during the period from February to March 2026, in order to identify the deficiencies, present in the reception, registration, custody, and control of products, as well as the technological and organizational factors that affected the reliability of inventory information. The study arose from inconsistencies generated during the implementation of a new management system, which resulted in duplicate IMEI codes, discrepancies between physical inventory and system records, operational rework, and weaknesses in internal control.

The research was conducted using a qualitative approach with a descriptive scope and a non-experimental cross-sectional design. Data were collected through semi-structured interviews with five key informants the general manager, accountant, warehouse supervisor, billing clerk, and dispatcher and complemented by direct observation of the operational processes. The information obtained was analyzed using thematic analysis and content analysis techniques, allowing for an understanding of the participants' experiences, perceptions, and practices regarding inventory management.

The findings revealed that the main weaknesses were related to the absence of standardized operational procedures, insufficient staff training regarding the new information system, communication limitations among the departments involved, and weaknesses in internal control mechanisms. These factors affected the reliability of inventory information and the efficiency of operational processes. Furthermore, the study identified the need to strengthen coordination among the warehouse, billing, and accounting departments to ensure proper traceability of mobile devices and improve the quality of the information used for decision-making.

As a result of the study, guidelines and recommendations were developed to strengthen internal control, standardize operational processes, promote continuous staff training, and optimize inventory management, with the purpose of improving information reliability, safeguarding organizational assets, and fostering the continuous improvement of organizational processes at MOVIX, S.A.

Keywords: Inventory management; internal control; organizational performance; process management; continuous improvement.

Índice de contenido

1. Introducción.....	1
2. Contextualización del problema	4
3. Planteamiento del Problema	5
3.1 Preguntas de Investigación.	7
4. Justificación.....	8
5. Objetivo General	10
5.1 Objetivos específicos.....	10
6. Alcances y delimitaciones del estudio	11
7. Marco Teórico o Marco Referencial.	14
7.1 Estado del arte.....	14
7.2 Perspectiva Teórica asumida.....	17
7.3 Revisión de literatura previa.	18
7.4 Conceptos clave definidos.....	19
7.5 Supuestos básicos.....	22
7.6 Categorías, temas y patrones emergentes de la investigación	23
8. Metodología de la Investigación.....	30
8.1 Enfoque	30
8.2 Diseño de investigación.....	31
8.3 Población y muestra	32
8.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
8.5. Validación de los instrumentos	34
8.6 Procedimientos.....	35
8.7 Técnicas de análisis	37
8.8. Proceso de codificación.....	38
9. Guía de Entrevista para el Gerente General.	41
10. Resultados	52
11. Discusión	55
11. Conclusiones.....	58
13. Recomendaciones.....	66
14. Referencias Bibliográficas.....	68
15. Anexos	69

1. Introducción

En un entorno empresarial cada vez más competitivo y caracterizado por la constante evolución tecnológica, la gestión de inventarios representa un proceso estratégico para las organizaciones dedicadas a la comercialización de bienes. Más allá de garantizar la disponibilidad de productos, una gestión eficiente de los inventarios contribuye a fortalecer el control interno, optimizar los recursos, generar información confiable para la toma de decisiones y asegurar la continuidad de las operaciones. En el sector de comercialización de dispositivos móviles, donde los productos poseen un alto valor económico y requieren un control individual mediante códigos IMEI, la correcta articulación de los procesos operativos constituye un factor determinante para el desempeño organizacional.

Sin embargo, la implementación de nuevas tecnologías y sistemas de información no garantiza, por sí sola, la mejora de los procesos internos. Su efectividad depende de la adecuada integración entre los recursos tecnológicos, los procedimientos institucionales y las personas responsables de ejecutarlos. Cuando los cambios tecnológicos no son acompañados por procesos de planificación, capacitación, comunicación y seguimiento, pueden surgir inconsistencias operativas que afectan la confiabilidad de la información, incrementan los reprocesos y limitan la capacidad de la organización para alcanzar sus objetivos.

Desde esta perspectiva, la presente investigación se desarrolla en la empresa MOVIX, S.A., organización dedicada a la comercialización de dispositivos móviles, la cual, durante el período comprendido entre febrero y marzo del año 2026, enfrentó diversas dificultades relacionadas con la gestión de inventarios tras la implementación de un nuevo sistema informático. Entre las principales situaciones identificadas se encontraron diferencias entre las existencias físicas y los registros digitales, duplicidad de códigos IMEI, deficiencias en los procesos de conciliación y debilidades en los mecanismos de control interno, condiciones que afectaron la confiabilidad de la información y evidenciaron la necesidad de

comprender integralmente las causas que originaron dichas situaciones para contribuir al fortalecimiento de la gestión organizacional.

En respuesta a esta problemática, el estudio tiene como propósito analizar los procesos operativos relacionados con la gestión de inventarios en MOVIX, S.A., describiendo las deficiencias presentes en las actividades de recepción, registro y custodia de los productos, identificando los factores tecnológicos, organizacionales y humanos que incidieron en la pérdida de confiabilidad de la información, así como formular lineamientos orientados al fortalecimiento del control interno. Para ello, la investigación se fundamenta en los principios de la gestión de inventarios, la gestión por procesos y el modelo COSO 2013, los cuales permiten comprender la problemática desde una perspectiva integral que reconoce la interacción entre las personas, los procedimientos y la tecnología como elementos esenciales para el funcionamiento de la organización.

Metodológicamente, la investigación se desarrolló bajo un enfoque cualitativo, con alcance descriptivo y diseño no experimental de corte transversal. Este enfoque permitió comprender la realidad organizacional desde las experiencias, percepciones y prácticas de los colaboradores involucrados en la gestión de inventarios, reconociendo que las dinámicas internas de una organización no pueden explicarse únicamente a partir de procedimientos o sistemas tecnológicos, sino también mediante la interpretación de las acciones, conocimientos e interacciones de quienes participan en ellas. La información fue obtenida mediante entrevistas semiestructuradas y observación directa, favoreciendo una comprensión contextualizada del fenómeno estudiado.

Finalmente, la presente monografía se estructura conforme orientaciones académicas que desarrollan de manera secuencial la contextualización y el planteamiento del problema, la justificación del estudio, los objetivos, los alcances y delimitaciones, el marco teórico, la metodología, el análisis e interpretación de los resultados, las conclusiones, las recomendaciones, las referencias bibliográficas y los anexos. Esta organización permite abordar la problemática de forma sistemática, ofreciendo una comprensión integral de los procesos operativos relacionados con la gestión de inventarios y aportando recomendaciones orientadas al fortalecimiento del control interno y a la mejora continua de la empresa MOVIX, S.A.

2. Contextualización del problema

La empresa Movix, S.A., opera en el dinámico y altamente competitivo sector de la comercialización de tecnología y dispositivos móviles. En este nicho de mercado, el éxito de la cadena de suministro depende críticamente de la precisión en la trazabilidad de bienes con alto valor unitario, identificados individualmente mediante códigos IMEI.

A nivel interno, la organización experimenta una etapa de transición crítica tras la adopción de un nuevo software de gestión transaccional, implementado con la expectativa de modernizar los flujos de información y unificar las operaciones comerciales, logísticas y contables.

Sin embargo, durante el bimestre correspondiente a febrero y marzo del año 2026, la realidad operativa de la organización ha evidenciado una severa fractura entre el diseño lógico del nuevo sistema y la ejecución práctica de los procesos en la bodega. La ausencia de un protocolo formal de migración y la falta de capacitación del personal han provocado que la base de datos sobre el inventario, se sature con registros duplicados y "existencias fantasmas", impidiendo que los reportes digitales reflejen el stock físico real.

Metodológicamente, esta problemática no se limita a un fallo informático aislado, sino que se contextualiza como una deficiencia de control interno bajo los parámetros del modelo COSO 2013, manifestándose específicamente en los componentes de actividades de control (procesos no estandarizados) e información y comunicación (datos de inventario distorsionados y no confiables para la toma de decisiones).

3. Planteamiento del Problema

La empresa MOVIX, S.A., dedicada a la comercialización de dispositivos móviles, enfrenta una situación crítica de descontrol operativo derivado de deficiencias estructurales en la gestión de sus inventarios.

Históricamente, la organización operaba con un sistema limitado que únicamente registraba las salidas de mercancía, omitiendo controles financieros esenciales como los cierres de caja y la segmentación de ingresos, con el propósito de modernizar sus operaciones, se procedió a implementar un nuevo software de gestión de inventario; sin embargo, la implementación del proceso de migración de datos se llevó a cabo sin protocolos de validación, sin auditorías cruzadas y sin acompañamiento técnico, generando inconsistencias técnicas evidentes, como la duplicidad de códigos IMEI y el registro de equipos ya facturados como disponibles en el sistema, lo cual distorsiona la realidad del stock físico y compromete la trazabilidad de los productos desde su ingreso hasta su venta.

Más allá de los errores técnicos, la problemática se creó brechas operativas y de conocimiento que están afectando directamente la eficiencia tanto del proceso y gestión del inventario como del comportamiento organizacional mismo.

Así mismo, se ha identificado ausencia de flujos de trabajo estandarizados para la conciliación físico contable y la validación posterior a la migración, sumado a una falta de competencias contables básicas en el personal operativo encargado de manejar el nuevo software.

Esta carencia formativa, unida a la inexistencia de mecanismos de supervisión y protocolos de control interno, deriva en registros incompletos o erróneos, saldos desajustados en cuentas por cobrar y pagar, y una alteración directa en la veracidad de los estados financieros.

Como consecuencia, la empresa enfrenta un ciclo de retrabajos constantes, desconfianza en los registros y una toma de decisiones basada en supuestos. Desde una perspectiva cualitativa, esta desarticulación de los procesos permite comprender cómo las asimetrías de información y las fallas organizacionales

debilitan la eficiencia de la gestión, comprometiendo de fondo la competitividad y la toma de decisiones de la organización.

El mercado de dispositivos móviles exige precisión operativa, rotación controlada y márgenes optimizados; la persistencia de estas fallas no solo incrementa los costos ocultos por merma y reprocesos, sino que expone a la empresa a riesgos financieros, pérdida de credibilidad ante proveedores y clientes, y una posible inviabilidad a mediano plazo.

La reciente implementación del sistema representa una ventana de intervención crítica si no se actúa con prontitud, los vicios operativos se normalizarán como parte de la cultura organizacional, encareciendo exponencialmente su corrección.

Ante este escenario, el conflicto central de la investigación se configura en la necesidad de transformar un sistema de inventarios fragmentado y no confiable en un proceso estandarizado, trazable y alineado con las capacidades reales del equipo humano.

3.1 Preguntas de Investigación.

¿Cómo se desarrollan los procesos operativos relacionados con la gestión de inventarios en la empresa MOVIX, S.A., y qué estrategias de mejora pueden implementarse para fortalecer el control interno y la confiabilidad de la información generada en el **período de febrero a marzo del año 2026**?

4. Justificación

El desarrollo de esta investigación permitirá analizar cualitativamente la gestión de inventarios en MOVIX, S.A., con el propósito de identificar deficiencias en las actividades de **recepción, registro y custodia** de los productos.

El estudio se centra de forma exclusiva en examinar los flujos procedimentales, las asimetrías de información y las experiencias de los trabajadores. los productos comercializados.

4.1. Justificación Teórica:

Desde una perspectiva conceptual, esta investigación se justifica al aplicar los principios contemporáneos de la administración de operaciones y el control interno en el sector de retail tecnológico de micro y medianas empresas. Bajo este marco, la administración de inventarios se teoriza no como un mero conteo matemático de existencias, sino como un sistema dinámico de flujos operativos, protocolos de supervisión y dinámicas organizacionales que garantizan la custodia de los activos. El estudio profundiza en la importancia de la estandarización de procesos y la gestión del factor humano durante las fases de migración tecnológica, sirviendo como un referente teórico y documental sobre cómo las brechas en la cultura organizacional y la falta de directrices formales pueden anular los beneficios de la modernización de los sistemas informáticos.

4.2. Justificación Práctica:

En el plano práctico, el estudio provee una utilidad inmediata para Movix, S.A. al diagnosticar de manera cualitativa los cuellos de botella procedimentales que se han desarrollado en las áreas de bodega y facturación entre febrero y marzo de 2026.

Frente a la pregunta de cómo se administran en la práctica las existencias, la investigación demuestra que una gestión eficiente depende de la alineación entre la realidad digital del sistema y la rutina física del personal. Asimismo, el trabajo entrega una hoja de ruta clara para erradicar los retrabajos cotidianos, eliminar las asimetrías de información que provocan inventarios fantasmas y frenar las ineficiencias logísticas y el desgaste operativo derivados de la ausencia de procedimientos estandarizados.

4.3. Justificación Metodológica:

"Metodológicamente, este trabajo se sustenta en un enfoque cualitativo basado en la triangulación de fuentes y métodos. La rigurosidad del diseño radica en confrontar las experiencias recolectadas en las entrevistas transversales desde la gerencia hasta el personal operativo con la técnica de la observación directa en el campo.

Este modelo cualitativo permite caracterizar de forma holística las fallas procedimentales y la salud operativa de la empresa durante su transición de software, prescindiendo de análisis estadísticos o balances numéricos."

4.4. Justificación Social y Relevancia Institucional:

Finalmente, a nivel institucional, esta investigación aporta valor al acervo académico de la universidad al abordar una problemática empresarial real, actual e inédita sucedida en el periodo febrero y marzo del año 2026.

Socialmente, el fortalecimiento de los procesos operativos de Movix, S.A., contribuye a garantizar la estabilidad laboral de sus colaboradores, promover la transparencia en sus transacciones y asegurar la sostenibilidad de una fuente de empleo formal en el mercado local.

5. Objetivo General

Analizar cualitativamente los procesos operativos relacionados con la gestión de inventarios en la empresa MOVIX, S.A., caracterizando las deficiencias organizacionales y procedimentales ocurridas en el período de febrero y marzo del año 2026.

5.1 Objetivos específicos

- Describir las deficiencias operativas existentes en las actividades de recepción, registro y custodia de inventarios en la empresa MOVIX, S.A., durante el período de febrero y marzo de 2026.
- Identificar los factores tecnológicos y de ejecución operativa que incidieron en la pérdida de confiabilidad de los datos de inventario durante el proceso de transición del sistema informático.
- Formular lineamientos técnicos y recomendaciones de control interno orientados exclusivamente a la optimización, resguardo y consistencia de la información de inventarios para futuros períodos.

6. Alcances y delimitaciones del estudio

6.1. Alcances

La presente investigación posee un alcance descriptivo, orientado al análisis de los procesos operativos relacionados con la gestión de inventarios en la empresa Movix, S.A., delimitado específicamente al período de febrero y marzo del año 2026.

El estudio permitirá identificar con precisión las deficiencias procedimentales existentes en las fases de registro, recepción, almacenamiento y despacho de mercancías, comprendiendo de manera integral los factores tecnológicos y de ejecución operativa que afectaron la veracidad de la información logística en la plataforma tecnológica de la empresa. Asimismo, la investigación proporcionará información sobre la ejecución práctica de las tareas asociadas al inventario y las debilidades en los mecanismos de control interno bajo el enfoque del Modelo COSO 2013.

Los resultados obtenidos constituirán una base documental verídica para la toma de decisiones de la gerencia, permitiendo mitigar los reprocesos diarios en el área de bodega.

Finalmente, el estudio alcanzará la formulación de recomendaciones operativas de control interno adaptadas a la realidad operativa del equipo de trabajo, sentando las bases normativas para una futura estandarización, ordenamiento del almacén y optimización en el manejo y resguardo de los dispositivos móviles. (Inventarios).

6.2 Delimitaciones.

Con el propósito de garantizar el rigor metodológico, la viabilidad operativa y la profundidad analítica de esta investigación, se establecen los límites fronterizos que encuadran el alcance del estudio.

La definición explícita de estos márgenes permite concentrar los esfuerzos investigativos en el núcleo de la problemática detectada, evitando desviaciones teóricas o prácticas hacia variables ajenas al control interno del almacén.

De este modo, el estudio queda acotado con precisión científica bajo criterios geográficos, temporales, temáticos, poblacionales y metodológicos que se detallan a continuación, asegurando que responda fielmente a una realidad corporativa controlada y específica:

Delimitación Geográfica:

El estudio se circunscribe y desarrollará exclusivamente en las instalaciones físicas y administrativas de la empresa **Movix, S.A.**, empresa dedicada a la comercialización de tecnología y dispositivos móviles.

Delimitación Temporal:

La investigación abarcará estrictamente el período comprendido de **febrero a marzo del año 2026**. Los datos recabados, se limitan con rigurosidad a esta ventana de tiempo de dos meses.

Delimitación Temática:

El objeto de estudio se concentra únicamente en los **procesos operativos de la gestión de inventarios** (registro de códigos IMEI, recepción física, custodia en bodega, facturación y despacho).

No se incluirán en el análisis otras áreas funcionales, comerciales o de marketing de la empresa que no tengan un vínculo directo con el control físico y lógico de las existencias.

Delimitación Poblacional:

Los sujetos involucrados en la recolección de información corresponden al personal clave del ciclo operativo de Movix, S.A.: gerente general, contador, responsable de bodega, facturador y despachador/servicio al cliente.

Delimitación Metodológica:

La investigación se desarrolla bajo un enfoque puramente cualitativo. Al tratarse de un estudio de caso de carácter descriptivo y analítico, el propósito central es comprender a profundidad la dinámica interna y las particularidades operativas de Movix, S.A. Por lo tanto, los hallazgos y las propuestas resultantes responden de manera exclusiva a la realidad e interacciones de este contexto específico; bajo el rigor del paradigma cualitativo, los resultados no pretenden la generalización teórica ni la réplica en otros entornos, sino aportar una interpretación detallada y contextualizada útil para la toma de decisiones de la organización objeto de estudio.

7. Marco Teórico o Marco Referencial.

El fundamento teórico de la presente investigación constituye el soporte necesario para comprender, de manera sistémica, las dinámicas operativas y de control que rigen la administración de las existencias.

En el contexto de las organizaciones contemporáneas dedicadas a la comercialización tecnológica, el diseño de un tejido normativo robusto no puede concebirse de forma aislada; por el contrario, exige la convergencia armónica entre la estandarización de procesos en bodega, la trazabilidad lógica de los dispositivos y la seguridad informática.

Por lo tanto, este apartado articula las bases doctrinales del control interno bajo el enfoque del Modelo COSO 2013, entrelazándolas con los pilares de la gestión de inventarios y la confiabilidad de los datos en escenarios de transición de sistemas, con el propósito de dotar de validez al estudio y a la posterior propuesta de optimización para la empresa Movix, S.A.

7.1 Estado del arte

Antecedentes Nacionales.

Sequeira et al. (2024), en su estudio titulado *Evaluación de la gestión del control interno del inventario en la empresa REFRITEC durante el periodo de 2023*, identificaron que la falta de registro oportuno y la ausencia de actualización sistemática de las existencias generaron inconsistencias logísticas, pérdidas materiales y retrasos críticos en la prestación de servicios. Estas problemáticas se agravaron significativamente por la carencia de procedimientos estandarizados de control.

La investigación adoptó una metodología descriptiva con enfoque cualitativo, recopilando datos mediante entrevistas semiestructuradas a informantes clave (contador general, analista y asistentes). Los hallazgos subrayaron la necesidad de optimizar los flujos operativos para asegurar la continuidad del negocio.

Este antecedente aporta a la presente investigación la evidencia empírica de cómo las deficiencias en el registro y la ausencia de flujos procedimentales estandarizados anulan la eficiencia y la confiabilidad de los almacenes.

Aguirre et al. (2017), en la tesis titulada *Evaluación de control interno del rubro de inventarios de Sandanic, S.A para el periodo 2015-2016 de acuerdo a COSO 2013*, analizaron las políticas y procedimientos establecidos para la mitigación de riesgos logísticos en activos de alto valor.

Mediante un enfoque mixto, aplicaron cuestionarios alineados a los cinco componentes del marco COSO 2013 al gerente general, contador y jefe de almacén, complementado con una matriz de riesgos. Los resultados determinaron que la falta de monitoreo continuo en las actividades de registro y custodia propicia desviaciones contables y mermas físicas.

Este estudio es de suma relevancia para el análisis de Movix, S.A., puesto que reafirma la necesidad de evaluar los flujos de inventario bajo un modelo de control estructurado, enfocando el diagnóstico en las fallas de supervisión operativa y en la consistencia de los datos.

Antecedentes Internacionales

Roque et al. (2021), en Lima, Perú, desarrollaron la investigación *“El control interno y la gestión de los inventarios de una empresa comercial farmacéutica”*. El estudio expuso una severa situación de riesgo patrimonial debido a fallas organizacionales. Utilizando un enfoque mixto de alcance descriptivo, aplicaron cuestionarios, guías de observación y entrevistas. Entre los resultados más alarmantes, el 80% de los colaboradores señaló la inexistencia de una clara segregación y distribución de funciones, y el 100% declaró no haber recibido capacitación en control interno.

El estudio concluyó que la ausencia de políticas procedimentales y la falta de identificación de puntos críticos de control en las actividades diarias incrementan drásticamente la vulnerabilidad operativa.

Este antecedente guarda una analogía directa con la problemática de Movix, S.A., ilustrando cómo el desorden administrativo impacta la seguridad de los activos.

Jiménez, F. (2020), en su tesis *“Control interno y la gestión de inventarios en los almacenes de la empresa Magensa materiales generales, 2018”* (Lima, Perú), planteó como objetivo establecer la relación entre el control interno y la eficiencia logística. Con una metodología descriptiva-correlacional y un diseño cuantitativo basado en encuestas bajo la escala de Likert a 15 trabajadores, determinó que la carencia de procedimientos organizativos estandarizados detiene el crecimiento institucional y expone a la empresa a riesgos transaccionales. El estudio concluyó que el establecimiento de candados de control específicos en los procesos más críticos resguarda los intereses financieros de la organización.

Calle et al. (2021), en su estudio *“El control interno y la gestión de los inventarios de una empresa comercial”* (Los Olivos, Perú), analizaron cualitativa y cuantitativamente el estado situacional de un almacén utilizando guías de entrevista y observación directa. Los hallazgos revelaron registros de inventario inexactos, seguridad física deficiente en las bodegas y una absoluta carencia de políticas internas de revisión.

Los autores concluyeron que el control interno no debe percibirse como un gasto burocrático, sino como una herramienta operativa de aplicación diaria indispensable para garantizar una adecuada rotación de existencias y la veracidad de los saldos digitales. Este antecedente sustenta el diseño metodológico cualitativo asumido para el diagnóstico de Movix, S.A.

7.2 Perspectiva Teórica asumida.

La presente investigación se sustenta teóricamente en la teoría del control interno, bajo los lineamientos y componentes del modelo COSO 2013, en estrecha sinergia con el enfoque de gestión por procesos. Ambas corrientes proporcionan el andamiaje conceptual idóneo para diseccionar, comprender y explicar las deficiencias operativas en la gestión de existencias de la empresa Movix, S.A., durante el periodo de febrero a marzo del año 2026.

Desde la doctrina del control interno, se asume que las organizaciones requieren establecer políticas, actividades de control y mecanismos de supervisión para salvaguardar sus activos y asegurar la fiabilidad de sus reportes.

El modelo COSO 2013 postula que el control interno es un proceso dinámico integrado por cinco componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y monitoreo. Esta investigación adopta dicha estructura como el marco de referencia analítico para examinar críticamente las fallas en los procedimientos de registro de códigos IMEI, la recepción física de mercancía y la ejecución de las conciliaciones en Movix, S.A.

Por otra parte, el enfoque de gestión por procesos (Porter, 1985) concibe que las actividades de una empresa no deben analizarse como tareas aisladas, sino como flujos interrelacionados y secuenciales que transforman insumos en resultados con valor agregado.

Bajo esta perspectiva, el estudio abordará el ciclo de inventarios de la empresa como un proceso operativo transversal (recepción, almacenamiento, facturación y despacho). Esto permitirá identificar con claridad los cuellos de botella, la duplicidad de funciones lógicas en el sistema informático, la asincronía en los registros y la ausencia de procedimientos operativos estandarizados (POE).

Finalmente, el estudio incorpora los fundamentos de la administración logística aplicados al sector tecnológico de retail. En empresas comercializadoras de dispositivos móviles, las existencias poseen un elevado costo unitario y exigen una trazabilidad individual obligatoria a través de la identidad internacional del equipo móvil (IMEI).

Por lo tanto, la perspectiva teórica asumida reconoce que el descontrol del stock no es un simple error informático aislado de la nueva plataforma, sino el resultado sistémico de la interacción de procesos operativos fracturados, inconsistencias en la ejecución de tareas diarias y debilidades en los mecanismos de supervisión gerencial.

7.3 Revisión de literatura previa.

El análisis comparativo de la literatura especializada revela un consenso unánime: las deficiencias en los procedimientos operacionales de almacén erosionan la rentabilidad, provocan asimetrías contables y alteran de manera estructural la toma de decisiones gerenciales. No obstante, los investigadores difieren sustancialmente en la ponderación de las causas subyacentes y en el alcance de las soluciones planteadas para mitigar este fenómeno logístico.

Por un lado, Sequeira et al. (2024) y Roque et al. (2021) otorgan un peso determinante al factor humano. Los autores sostienen que la ausencia de competencias técnicas, la falta de delimitación clara de funciones y la carencia de programas de inducción formal constituyen las raíces primarias del descontrol logístico en las organizaciones.

En contraste, Aguirre et al. (2017) abordan la problemática desde una perspectiva estructural y normativa, argumentando que el núcleo del problema no radica en la impericia individual, sino en el incumplimiento sistemático de los componentes de marcos internacionales de control, tales como el modelo COSO 2013.

Por otra parte, en lo que respecta a la seguridad y control de los registros, Calle et al. (2021) priorizan las debilidades asociadas a la seguridad física de los almacenes y la consecuente inexactitud material de las existencias. Mientras tanto,

Jiménez (2020) desplaza el foco analítico hacia el establecimiento de controles preventivos rigurosos en los puntos de venta y facturación, concibiéndolos como el mecanismo crítico para atajar fraudes y optimizar el rendimiento macroeconómico de la empresa.

Al contrastar estos enfoques teóricos con la realidad situacional de Movix, S.A., se evidencia que la problemática de la empresa no responde a una causa única o aislada, sino a una convergencia crítica de variables: una migración de datos deficiente hacia su nuevo software ERP, procesos operativos no estandarizados y un personal que adoleció de capacitación oportuna en el módulo informático durante el bimestre de febrero y marzo de 2026.

Si bien la literatura previa resulta vital para entender las dinámicas generales del control, manifiesta un vacío científico sustancial al no profundizar en los efectos colaterales que provocan las migraciones tecnológicas mal validadas en el rubro específico de la telefonía móvil. Por consiguiente, esta monografía amplía el conocimiento práctico al conectar la teoría del control interno con los flujos logísticos en escenarios de transición sistémica, alcanzando la formulación de lineamientos técnicos operativos y recomendaciones de control interno directamente viables para la organización.

7.4 Conceptos clave definidos

- **Gestión de inventarios:**

Proceso operativo enfocado en la planificación, organización y control de las existencias, cuyo fin es asegurar un equilibrio óptimo entre la disponibilidad oportuna del producto para la venta y la minimización de los costos de almacenamiento y merma (Ballou, 2017).

- **Inventario:**

Bienes tangibles propiedad de la empresa que se encuentran destinados a la venta en el curso ordinario del negocio o para ser consumidos en sus procesos operativos y de prestación de servicios (NIIF, NIC 2, 2023).

- **Procesos operativos:**

Secuencia de actividades interrelacionadas y estandarizadas que transforman entradas de valor (datos, mercancías) en salidas comerciales o logísticas (ventas, despachos), cumpliendo con los objetivos institucionales de la organización (Porter, 1985).

- **Control interno:**

Proceso transversal ejecutado por la alta gerencia y el personal de una entidad, diseñado específicamente con el propósito de proporcionar una seguridad razonable en el logro de los objetivos ligados a la eficiencia operativa, la fiabilidad de los reportes financieros y el cumplimiento normativo (COSO, 2013).

- **Modelo COSO 2013:**

Marco de referencia internacional que unifica los cinco componentes esenciales (ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y actividades de monitoreo) para mitigar los riesgos organizacionales y salvaguardar los activos.

- **Registro de inventarios:**

Asentamiento documental o digital sistemático donde se graban de forma cronológica, íntegra y oportuna las entradas, salidas y saldos físicos de las mercancías (Horngren et al., 2016).

- **Conciliación de inventarios:**

Proceso de verificación y comparación analítica entre el stock físico real contado en las estanterías de la bodega y los saldos lógicos reportados por el software ERP, permitiendo identificar varianzas, investigar causas y ajustar diferencias (Whittington & Pany, 2017)

- **Confiabilidad de la información:**

Cualidad intrínseca de los datos financieros y logísticos que garantiza que estos son veraces, verificables, libres de sesgos o errores materiales, y fielmente representativos de la realidad económica de la empresa (IASB, 2018).

- **Sistema de información (ERP):**

Plataforma integrada de hardware, software y bases de datos centralizadas utilizada por las organizaciones para procesar, unificar y automatizar las operaciones de compra, venta, gestión de inventarios y contabilidad general (Laudon & Laudon, 2021).

- **Migración de datos:**

Proceso tecnológico de transferencia de registros, catálogos e información histórica desde una plataforma o formato de origen hacia un nuevo sistema informático, requiriendo estrictos protocolos de validación para asegurar su integridad y completitud (IEEE, 2020).

- **Capacitación del personal:**

Proceso de enseñanza sistemático y de corto plazo a través del cual los colaboradores adquieren las competencias técnicas, los conocimientos teóricos y las habilidades operativas necesarias para manejar correctamente las herramientas y sistemas de la empresa (Chiavenato, 2020).

- **Trazabilidad por código IMEI:**

Capacidad técnica de reconstruir el historial, la localización, el movimiento y el estado de un dispositivo móvil a lo largo de la cadena de suministro mediante su *International Mobile Equipment Identity*, un código único global e invariable de 15 dígitos (ISO 9000:2015).

- **Procedimientos operativos estandarizados (POE):**

Instrucciones documentadas paso a paso que estipulan la manera oficial, uniforme e invariable en que el personal debe ejecutar una tarea logística o administrativa para reducir la variabilidad (Daft, 2019).

- **Fortalecimiento del control interno:**

Acciones continuas de revisión, rediseño y ajuste sobre las políticas, procedimientos y resguardos de una organización con el fin de mitigar riesgos emergentes, erradicar reprocesos y proteger los activos fijos y corrientes (Whittington & Pany, 2017).

7.5 Supuestos básicos

Los procesos operativos deficientes en la bodega y en el área de facturación afectan de forma directa y negativa la confiabilidad de la información del stock físico y lógico en Movix, S.A.

Las inconsistencias físicas y lógicas generadas en los procedimientos de registro y conciliación durante el periodo de febrero a marzo de 2026 limitan la visibilidad operativa e inducen a errores materiales en la toma de decisiones gerenciales.

La insuficiente capacitación del factor humano y las limitaciones técnicas en el manejo del nuevo software ERP influyen de manera directa y significativa en el desajuste recurrente de las existencias de telefonía móvil.

La formulación de lineamientos técnicos y recomendaciones operativas basadas en el control interno y el modelo COSO constituye la base metodológica y práctica más viable para corregir los vicios procedimentales de la organización.

Las percepciones, testimonios y experiencias del personal operativo y administrativo representan la fuente de datos cualitativos primaria y fidedigna para diagnosticar con veracidad el origen de los fallos en el sistema logístico.

7.6 Categorías, temas y patrones emergentes de la investigación

Para el procesamiento e interpretación de los hallazgos cualitativos obtenidos en el trabajo de campo de Movix, S.A., se establecen las siguientes categorías iniciales de análisis:

Matriz de Categorización de la investigación

Categorías principales	Subcategorías de análisis (puntos críticos)	Indicadores / fuentes cualitativas sugeridas
<p>Categoría 1: Procedimientos operativos relacionados con la gestión de inventarios.</p>	<p>Protocolos para el registro de entradas y salidas físicas.</p> <p>Frecuencia y metodología de conteos físicos.</p> <p>Mecanismos de conciliación (Físico vs. Sistema).</p> <p>Nivel de cumplimiento de directrices institucionales.</p> <p>Identificación de cuellos de botella y reprocesos diarios.</p>	<p>Entrevista al responsable de Bodega y Despachador.</p> <p>Observación en almacén.</p> <p>Reportes de diferencias del inventario auditado.</p>
<p>Categoría 2: Factores tecnológicos que inciden en la gestión de inventarios.</p>	<p>Grado de usabilidad y estabilidad del nuevo software (2026).</p> <p>Incidencias de la migración de datos sin validación.</p> <p>Frecuencia de duplicidad de códigos IMEI.</p> <p>Reaparición en sistema de equipos ya vendidos.</p>	<p>Entrevista al Facturador, Contador y Bodeguero.</p> <p>Capturas de pantalla o registros de errores de IMEI.</p> <p>Bitácoras de incidencias del sistema.</p>

Categorías principales	Subcategorías de análisis (puntos críticos)	Indicadores / fuentes cualitativas sugeridas
	Percepción del personal sobre la fiabilidad del sistema.	
Categoría 3: Factores humanos y organizacionales asociados al control.	<p>Diagnóstico de capacitación técnica en el uso del ERP.</p> <p>Evaluación de la segregación y distribución de funciones.</p> <p>Canales de comunicación entre Facturación, Contabilidad y Bodega.</p>	<p>Entrevista al Gerente General y al Contador.</p> <p>Organigrama actual de la empresa.</p> <p>Manuales de puestos (existentes o ausentes).</p>
Categoría 4: Mecanismos de control interno aplicados.	<p>Existencia de políticas documentadas en almacenes.</p> <p>Mecanismos de supervisión ejercidos por gerencia y contabilidad.</p>	<p>Entrevista al Gerente General y Contador.</p> <p>Lista de verificación de seguridad física en bodega.</p> <p>Arqueos o cierres lógicos disponibles.</p>

Categorías principales	Subcategorías de análisis (puntos críticos)	Indicadores / fuentes cualitativas sugeridas
	Medidas preventivas y de detección para resguardo de smartphones de alto costo.	
Categoría 5: Lineamientos técnicos y recomendaciones de optimización.	<p>Necesidades prioritarias del personal para estabilizar los datos.</p> <p>Requerimientos clave para futuros manuales y flujogramas.</p> <p>Propuestas de inducción y políticas lógicas para el sistema.</p>	<p>Consensuado de las propuestas de todos los entrevistados.</p> <p>Criterio técnico derivado del diagnóstico.</p> <p>Buenas prácticas de control interno (COSO 2013).</p>

Fuente: Elaboración propia a partir del diagnóstico situacional en la empresa Movix, S.A. (2026). Para orientar el análisis de contenido, se estructuró una matriz de patrones emergentes previstos a partir de la observación preliminar, los cuales servirán como nodos de codificación en el procesamiento de los testimonios...»

Matriz de codificación para patrones emergentes.

(diagnóstico cualitativo)

Patrón emergente hipotético	Manifestación concreta (qué buscar en el discurso)	Técnica de validación / evidencia
1. Dependencia del conocimiento empírico e informal	<p>El personal justifica sus tareas con frases como: <i>"Aquí siempre se ha hecho así"</i> o <i>"X persona me enseñó de esa manera"</i>.</p> <p>Ausencia de un documento de referencia físico o digital ante dudas operativas.</p>	<p>Entrevistas semiestructuradas (cotejo de contradicciones en los pasos de un mismo proceso).</p>
2. Resistencia pasiva al cambio tecnológico	<p>Quejas recurrentes sobre la complejidad del nuevo ERP 2026.</p>	<p>Entrevista al personal de Bodega y Facturación.</p>

Patrón emergente hipotético	Manifestación concreta (qué buscar en el discurso)	Técnica de validación / evidencia
	Evitación del uso de ciertas funciones del sistema o retraso intencional en la carga de datos.	Observación directa del ritmo de trabajo frente a la pantalla.
3. Normalización cultural de malas prácticas y registros paralelos	<p>Uso de cuadernos, hojas sueltas o archivos de Excel individuales para "asegurar" los códigos IMEI.</p> <p>Aceptación de que los errores en el sistema son "normales" y no se reportan de inmediato.</p>	Observación de campo (identificación de libretas o anotaciones informales en los puestos de trabajo).

Patrón emergente hipotético	Manifestación concreta (qué buscar en el discurso)	Técnica de validación / evidencia
<p>4. Desconfianza interdepartamental de la información</p>	<p>El área de Ventas prefiere ir a verificar físicamente al estante antes de facturar un teléfono.</p> <p>Contabilidad rechaza los reportes automáticos del módulo de inventarios y exige recuentos.</p>	<p>Entrevistas cruzadas (Contador vs. Facturador vs. Encargado de Bodega).</p>

Fuente: Elaboración propia en la empresa Movix, S.A. (2026).

8. Metodología de la Investigación

8.1 Enfoque

La presente investigación se desarrollará bajo un enfoque cualitativo, debido a que busca comprender y describir los procesos operativos relacionados con la gestión de inventarios en la empresa MOVIX, S.A., a partir de las experiencias, percepciones y conocimientos de los actores involucrados. Este enfoque permitirá profundizar en la realidad organizacional para identificar las deficiencias existentes y formular lineamientos técnicos y recomendaciones operativas orientadas al fortalecimiento del control interno.

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), el enfoque cualitativo se fundamenta en la comprensión de los fenómenos desde la perspectiva de los participantes en su ambiente natural, utilizando la recolección y análisis de datos no numéricos para desarrollar interpretaciones sobre la realidad estudiada. De igual manera, Creswell y Creswell (2018) señalan que la investigación cualitativa permite explorar y comprender el significado que los individuos o grupos atribuyen a un problema social o humano.

En el caso de la presente investigación, el enfoque cualitativo resulta pertinente porque se pretende analizar cómo se desarrollan los procedimientos de registro, control y conciliación de inventarios, así como identificar los factores operativos, tecnológicos y de capacitación que inciden en la confiabilidad de la información de inventarios, todo ello acotado temporalmente al periodo de febrero a marzo de 2026.

8.2 Diseño de investigación.

La investigación adoptó un alcance descriptivo, dado que se orientó a especificar las características, propiedades y rasgos críticos de los procesos operativos relacionados con la gestión de inventarios en Movix, S.A., sin manipular las variables objeto de estudio.

Conforme Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Asimismo, Arias (2020) establece que la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el propósito de establecer su estructura o comportamiento.

Por otra parte, el estudio se rigió bajo un diseño no experimental y transversal. Fue no experimental debido a que los procesos operativos de registro, recepción, almacenamiento y despacho de los dispositivos móviles fueron observados en su contexto natural, sin intervenir ni modificar deliberadamente las condiciones existentes.

Al respecto, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) indican que, en los diseños no experimentales, las variables no se manipulan intencionalmente, sino que los fenómenos se estudian tal y como ocurren en su realidad para posteriormente ser analizados.

De igual manera, la investigación asumió un carácter transversal debido a que la recolección de datos y la evaluación del estado situacional se circunscribieron a un momento temporal único y delimitado, correspondiente de forma estricta al período de febrero y marzo del año 2026. Este corte de tiempo específico permitió evaluar de manera directa el impacto operativo inmediato provocado en el inventario por la transición de la plataforma informática de la empresa.

8.3 Población y muestra

La población de este estudio, estuvo conformada por el total de colaboradores de la empresa Movix, S.A. mismos que participaron de forma directa en los procesos relacionados con la gestión de inventarios, incluyendo al personal con funciones de toma de decisiones, registro, custodia física y control lógico de las existencias.

Conforme con Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), la población corresponde al conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones y que poseen las características de interés para el investigador.

Para la selección de los participantes se aplicó un muestreo de tipo intencional o por conveniencia. Patton (2015) señala que el muestreo intencional consiste en seleccionar casos ricos en información que permitan comprender en profundidad el fenómeno objeto de estudio. Por su parte, Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) indican que en la investigación cualitativa los participantes se eligen por su capacidad para aportar información relevante sobre la problemática analizada.

La muestra final quedó integrada por cinco informantes clave que abarcaron la totalidad del ciclo operativo del inventario en Movix, S.A.:

- **Gerente general,**
- **Contador,**
- **Responsable de bodega,**
- **Facturador y**
- **Despachador/servicio al cliente.**

El tamaño de la muestra se validó mediante el criterio de saturación de la información, el cual determina que la recolección concluye cuando las interacciones con los informantes no aportan nuevos datos analíticos ni variaciones relevantes para la comprensión del fenómeno estudiado.

8.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La recolección de la información se ejecutó mediante técnicas e instrumentos que permitieron examinar la realidad de los procesos operativos relacionados con la gestión de existencias en Movix, S.A. Estas herramientas facilitaron la obtención de datos detallados sobre las prácticas y flujos desarrollados por los participantes en su contexto laboral durante el periodo evaluado.

Entrevista semiestructurada.

Fue la técnica principal de recolección de datos, implementada con el propósito de obtener información profunda sobre los procedimientos operativos y los mecanismos de control interno existentes. El instrumento utilizado fue una *guía de entrevista semiestructurada* compuesta por preguntas abiertas organizadas bajo las siguientes categorías analíticas: procesos operativos, factores tecnológicos, ejecución operativa, control interno bajo el Modelo COSO 2013 y lineamientos técnicos de optimización.

Observación.

Esta técnica permitió conocer directamente cómo se desarrollaron las actividades de registro, control físico e ingresos lógicos de los códigos IMEI dentro de la empresa, facilitando la identificación de discrepancias entre los flujos documentales y la práctica real.

El instrumento aplicado fue una *guía de observación estructurada* basada en criterios específicos sobre el flujo físico de la mercancía, el uso de la plataforma informática y la aplicación de los controles de resguardo.

8.5. Validación de los instrumentos

La validación de los instrumentos de recolección de datos se realizó mediante el procedimiento de juicio de expertos. Según Escobar y Cuervo (2008), este método permite determinar la pertinencia, claridad, coherencia y relevancia de los instrumentos antes de su aplicación.

Las guías definitivas fueron sometidas al escrutinio de profesionales con experiencia contrastada en metodología de la investigación, control interno y gestión logística, cuyas observaciones aseguraron la rigurosidad científica de las herramientas antes de su levantamiento en el campo.

8.6 Procedimientos

El trabajo de campo y la obtención de datos en la empresa MOVIX, S.A. se ejecutó de manera sistemática mediante el desarrollo cronológico de las siguientes fases operativas:

Fase 1: Gestión de accesos y consentimiento:

Se formalizó el permiso institucional con la gerencia de la empresa para ingresar a las áreas de bodega, facturación y contabilidad. En este primer contacto se presentará el protocolo de investigación y se firmarán los consentimientos informados con los 6 a 10 colaboradores seleccionados, garantizando la confidencialidad de la información.

Fase 2: Ejecución de la observación de campo:

Antes de realizar las entrevistas, se procedió permanencia en el área de almacén durante jornadas seleccionadas para registrar las rutinas diarias. Se completó la observación enfocándose en el manejo físico de los teléfonos, (Inventarios) el uso del ERP y la existencia de registros manuales en papel, sin intervenir en el flujo de trabajo del personal.

Fase 3: Aplicación de las entrevistas semiestructuradas:

Se programaron los encuentros individuales con los informantes clave (administrador, bodeguero, facturador, contador) en un espacio privado dentro de la empresa para evitar interrupciones. Se aplicó la *Guía de Entrevista*, con consentimiento de cada participante.

Fase 4: Cierre de campo y control de calidad:

Se realizó una revisión rápida de las notas de campo y los audios grabados para verificar que la información esté completa y sea legible. Una vez alcanzado el criterio de saturación (donde las respuestas comiencen a ser repetitivas y no aporten nuevos datos), se dará por concluida la etapa de recolección en las instalaciones de MOVIX, S.A.

Fase 5. Consolidación e Informe Final:

Una vez concluido el procesamiento, codificación y triangulación de la información cualitativa recopilada en el campo, se procedió a la estructuración sistemática del informe final de investigación.

En esta etapa se integraron los hallazgos analizados con el sustento teórico del estudio, permitiendo redactar las conclusiones definitivas y los lineamientos técnicos de optimización para la empresa MOVIX, S.A.

8.7 Técnicas de análisis

Se empleó el análisis temático y el análisis de contenido como técnicas principales para la interpretación de la información obtenida.

- **Análisis temático**

Permitió identificar, organizar e interpretar patrones de significado presentes en los datos recopilados. Esta técnica facilitó la agrupación de la información en temas relacionados con las fallas operativas, tecnológicas y de control en la empresa. Según Braun y Clarke (2006), el análisis temático es un método descriptivo eficiente para identificar y analizar patrones significativos dentro de un conjunto de datos cualitativos.

- **Análisis de contenido**

Permitió examinar las declaraciones del personal, identificando elementos recurrentes y contradicciones procedimentales.

De acuerdo con Bardin (2016), el análisis de contenido consiste en un conjunto de técnicas de análisis de las comunicaciones que utiliza procedimientos sistemáticos y objetivos de descripción de los mensajes para obtener indicadores válidos y confiables.

8.8. Proceso de codificación

El análisis de la información recolectada se llevó a cabo mediante un riguroso proceso de codificación estructurado en dos fases secuenciales y complementarias, diseñado para transformar el discurso bruto de los participantes en hallazgos teóricos significativos.

En un primer momento, se procedió con la **codificación abierta**, la cual permitió un acercamiento descriptivo para capturar la esencia directa de las vivencias y conceptos expresados en el campo. Posteriormente, se efectuó la **codificación axial**, etapa analítica orientada a entrelazar dichos conceptos e identificar conexiones estructurales.

Este procedimiento metodológico de dos niveles garantizó un procesamiento ordenado, transparente y sistemático de los datos, el cual se detalla a continuación:

- **Codificación abierta:**

Identificación inicial de conceptos, términos y situaciones críticas expresadas directamente en el discurso de los participantes.

- **Codificación axial:**

Establecimiento de relaciones lógicas entre los códigos abiertos identificados, agrupándolos en función de las subcategorías y de los objetivos específicos de la investigación.

Categorías iniciales de análisis.

Con el objetivo de estructurar el análisis de forma sistemática y garantizar el rigor científico de la investigación, el estudio se articula a partir de un conjunto de dimensiones preestablecidas y un estricto protocolo de validación.

En primer lugar, se definieron las categorías iniciales de análisis, las cuales derivan directamente de la matriz metodológica y actúan como los ejes conductores para examinar la gestión de inventarios desde sus vertientes operativas, tecnológicas, humanas y de control.

En segundo lugar, para blindar la credibilidad y consistencia de los hallazgos, se incorporó la triangulación de la información como estrategia analítica fundamental. Este procedimiento permite contrastar activamente los datos cualitativos y cuantitativos recolectados en el campo, cruzando las perspectivas de los distintos instrumentos utilizados.

A continuación, se detallan tanto las dimensiones que guiarán el desglose de los datos como los componentes metodológicos de dicha triangulación:

- Procedimientos operativos relacionados con la gestión de inventarios.
- Factores tecnológicos que inciden en la gestión de inventarios.
- Factores humanos y organizacionales asociados al control de inventarios.
- Mecanismos de control interno aplicados a la gestión de inventarios.
- Lineamientos técnicos y recomendaciones de optimización.
- Triangulación de la información

Con el propósito de garantizar la validez, credibilidad y consistencia científica de los resultados, se realizó una triangulación de fuentes y métodos.

Este procedimiento consistirá en contrastar y confrontar activamente los datos obtenidos en las entrevistas, la información registrada y en la Observación.

1.Vaciado de Discursos: Paso 1.

Se extraen los fragmentos clave de las entrevistas de los informantes sobre un problema específico (por ejemplo, la duplicidad de códigos IMEI).

2.Cotejo con la Observación: Paso 2.

Se contrasta lo dicho por el personal con lo anotado en las guías de observación física en el área de bodega y facturación.

Consolidación del Rigor Metodológico:

En síntesis, el andamiaje metodológico expuesto, garantizó un abordaje sistemático, ético y riguroso para el estudio de la realidad operativa de la empresa MOVIX, S.A.

Ya habiendo estructurado el camino metodológico a seguir, se procedió al planteamiento, análisis y discusión de los resultados obtenidos directamente en el trabajo de campo, el cual se presenta a continuación:

9. Guía de Entrevista para el Gerente General.

"Estimado Gerente General, buenos días/tardes. Le agradezco mucho su tiempo y disposición para atender esta sesión. El objetivo de esta entrevista es recopilar su perspectiva estratégica sobre el control interno y la gestión de inventarios en Movix, S.A., específicamente analizando el impacto de la migración del ERP y los procesos operativos durante el bimestre de febrero y marzo de 2026.

Su colaboración y liderazgo son fundamentales para diagnosticar con precisión estos puntos críticos y diseñar propuestas de optimización bajo el marco COSO 2013. Esta conversación tomará aproximadamente 25 minutos; por motivos de fidelidad académica y bajo estricto principio de confidencialidad, le solicito amablemente su autorización para grabar el audio de la sesión. ¿Contamos con su anuencia para iniciar?" Gracias, me podría decir...

1. ¿Cuáles son los principales objetivos estratégicos y comerciales que la empresa se ha fijado para la gestión de inventarios en este período 2026?

Bueno, dentro de los objetivos estratégicos, tenemos: **Realizar revisiones** periódicas del inventario, **comparar contantemente** lo que hay en físico, lo que hay físicamente con lo que aparece en sistema, **llevar un mejor registro** de entrada y salidas y **dar seguimiento** a los equipos con mayor movimiento y asegurar disponibilidad de equipos para los clientes.

2. ¿Qué políticas de control interno formalmente establecidas posee la empresa para prevenir pérdidas en la bodega?

En ese aspecto, realmente no contamos con políticas de control interno, sin embargo, se realizan controles básicos como verificar la entrada y salida de un producto y realizar la comparación de físico con el de sistema para tratar de corregirlas.

3. Desde la perspectiva gerencial, ¿cómo afecta el estado actual del inventario a la toma de decisiones financieras y a la rentabilidad del negocio?

Desde mi perspectiva como gerente existe una afectación directa, por qué de ahí se generan muchas decisiones que tomamos todos los días, por qué cuando la información no coincide con lo que hay en existencia se hace más difícil planificar las compras. Por qué a la hora de dar el seguimiento damos a creer que contamos con el equipo en sí cuando en realidad no lo tenemos y todo esto termina afectando la ganancia, el manejo del dinero o flujo, el tiempo de trabajo por qué mantener un control adecuado ayuda a la rentabilidad y crecimiento de la empresa

4. ¿Existe un plan formal de capacitación continua para el personal operativo respecto al uso del software de gestión y control de existencias?

Bueno, actualmente no contamos con una capacitación formal continua, el personal aprende con la práctica continua de su trabajo. Lo que se puede decir sobre el software. Aprenden en la medida que lo practican.

5. ¿cómo supervisa que los procesos de bodega se estén realizando correctamente?

Mediante la implementación de mecanismo de supervisión basadas en la revisión periódica de los inventarios, supervisar las entradas y salidas del equipo. La verificación de las facturas emitidas por proveedor, con esta información nos permite implementar un control adecuado con lo establecido y cada 15 días se realiza la supervisión y así mismo se realiza cada mes un cierre más completo, para identificar posibles diferencias y corregirlas oportunamente.

9.1 Guía de Entrevista para el responsable de Bodega

"Hola, buenos días/tardes. Muchas gracias por tu tiempo y por recibirme aquí en tu área de trabajo. El objetivo de esta entrevista es conocer de primera mano cómo funcionan el orden logístico, la custodia física y el control de los inventarios en la bodega de Movix, S.A.

Tu experiencia en el día a día es sumamente valiosa para nuestra monografía, ya que nos ayudará a entender la realidad operativa de los registros y el manejo del sistema informático, especialmente lo vivido durante febrero y marzo de 2026. Esta conversación será muy sencilla y nos tomará unos 20 minutos. Toda la información es confidencial y con fines estrictamente académicos para proponer mejoras. Para no perder ningún detalle de lo que me expliques, ¿me autorizas a grabar el audio de la sesión para poder tomar apuntes después? ¿Podemos comenzar?"

1. ¿Cuál es el procedimiento operativo exacto que se sigue desde que llega un lote de dispositivos móviles del proveedor hasta su ubicación física en los estantes?

Bueno, inicia cuando llegan los dispositivos y lo primero que se hace es revisar la factura del proveedor según descripción, imei, sku y ver que los códigos coincidan con lo recibido.

Posteriormente se mete en sistema con el orden correspondiente (categoría, imei, sku, modelo, marca y almacenamiento) una vez finalizado el proceso se ubican en los estantes correspondientes y durante este proceso se hace una verificación adecuada entre la existencia física y en los registros.

2. ¿Cómo se ejecuta el registro de los códigos IMEI en el sistema al momento de la recepción y del despacho de la mercancía?

Bueno, el registro de los códigos IMEI se realizan cada vez que se ingresa al sistema y sale el equipo o sea despacho, se verifica que el IMEI de cada equipo coincida con la información de factura emitida del proveedor y posteriormente se ingresa a sistema. En el despacho se vuelve a verificar en sistema el código IMEI para asegurar que el equipo correcto sea el que se ha entregado al cliente y a la hora de la salida se pueda registrar adecuadamente.

3. ¿Cuáles son los principales problemas o cuellos de botella operativos que enfrenta diariamente al intentar mantener el orden y la limpieza en el almacén?

Unos de los principales problemas en sistema que se enfrenta es que, mantienen en el historial equipos que ya fueron vendidos y que físicamente ya no se encuentra en la empresa. O sea, no hay actualización. Esta situación dificulta un orden adecuado en el almacén porque a la hora que se presenta un problema se tiene que ir a verificar la información real del inventario. Ese sería el que yo diría.

4. ¿Con qué frecuencia se realizan conteos físicos de inventario y qué procedimiento se sigue cuando se detectan diferencias o faltantes frente al sistema?

Los conteos físicos se realizan periódicamente cada 15 días y cuando se identifica una inconsistencia en sistema. Cuando se detecta diferencias o faltantes, se revisan nuevamente los registros, las facturas, el historial de movimiento de cada equipo y se realizan las correcciones necesarias en sistema para que la información coincida con las existencias físicas en sistema y se evite que el problema continúe afectando en el sistema de inventario

5. ¿Considera que las instalaciones físicas actuales y las herramientas tecnológicas son las adecuadas para resguardar y controlar de forma eficiente los productos?

Con las instalaciones físicas si considero que son adecuadas para resguardar los productos por que contamos con un espacio organizado para almacenarlos, sin embargo, las herramientas tecnológicas no, porque presenta información desactualizada o diferencias entre el registro del sistema y el inventario físico.

9.2 Guía de Entrevista para el Facturador / Cajero

"Hola, buenos días/tardes. Muchas gracias por tu tiempo y por el espacio en tu jornada. El objetivo de esta breve entrevista es conocer cómo funciona el proceso diario de facturación, el registro de ventas y la interacción con el nuevo sistema informático en Movix, S.A.

Tu perspectiva desde el punto de venta es vital para esta monografía, ya que nos permitirá entender la dinámica de salida de los equipos y la confiabilidad de los datos en el sistema durante el periodo de febrero y marzo de 2026. La sesión será muy directa y nos tomará alrededor de 15 a 20 minutos. Toda la información será tratada de forma confidencial y con fines exclusivamente académicos para proponer mejoras operativas. Con el fin de registrar tus comentarios de manera exacta, ¿me autorizas a grabar el audio de nuestra conversación? ¿Podemos iniciar?"

1. Al momento de procesar una venta, ¿el software disminuye automáticamente el stock físico de la bodega en tiempo real o el proceso es asíncrono (diferido)?

El sistema debería actualizar el inventario automáticamente cuando se realiza una venta, sin embargo, en ocasiones la información no se refleja de manera correcta o inmediata.

2. ¿Qué ocurre operativamente en el sistema si intenta facturar un dispositivo cuyo código IMEI no aparece registrado o presenta un error lógico?

En ese caso, cuando un código IMEI no aparece registrado o presenta algún error en el sistema, la facturación no se puede completar de inmediato. Primero se debe verificar la información del equipo, revisar los registros y confirmar si hubo un error en el ingreso de los datos o en la actualización del sistema.

Esta situación retrasa el proceso de venta y requiere una revisión adicional para corregir el inconveniente y evitar diferencias en el inventario.

3. ¿Con qué frecuencia se presentan reclamos de clientes por discrepancias entre lo que ofrece el sistema de ventas y lo que realmente hay disponible en físico?

Bueno, no es una situación que ocurra todos los días, pero sí se presenta de vez en cuando. Generalmente sucede cuando el sistema muestra disponible un equipo que físicamente ya fue vendido o cuando la información no está actualizada. Estas situaciones provocan inconformidad en los clientes y nos obligan a verificar nuevamente el inventario antes de dar una respuesta o concretar la venta.

4. ¿Qué privilegios o restricciones tiene asignados su usuario en el sistema respecto a modificaciones, anulaciones de facturas o cambios en los precios?

Mi usuario sí tiene acceso a realizar modificaciones dentro del sistema, incluyendo anulaciones de facturas y cambios en los precios cuando es necesario. Sin embargo, estos procesos se realizan con responsabilidad y previa verificación de la información para evitar errores que puedan afectar el control de los inventarios, las ventas y los registros de la empresa.

5. ¿De qué manera se comunica o coordina con el área de bodega para confirmar la disponibilidad de un producto antes de emitir el comprobante de pago?

Antes de emitir el comprobante de pago, primero revisamos la disponibilidad en el sistema y luego la confirmamos con el encargado de bodega, ya sea de manera personal o a través de la comunicación interna que manejamos. Esto nos permite asegurarnos de que el producto realmente esté disponible antes de finalizar la venta.

9.3 Guía de Entrevista para el Despachador / Servicio al Cliente

"Hola, buenos días/tardes. Muchas gracias por tu tiempo y por el espacio para conversar. El objetivo de esta breve entrevista es conocer a fondo cómo funciona el proceso de entrega final de los equipos, el control de los códigos IMEI en la salida y cómo impacta el estado de los inventarios en la atención al cliente en Movix, S.A.

Tu experiencia en el último eslabón de la cadena, especialmente durante los meses de febrero y marzo de 2026, es clave para nuestra monografía, ya que nos permite entender el efecto real de los registros del sistema sobre el consumidor. Esta conversación tomará unos 15 a 20 minutos; los datos recopilados son confidenciales y se usarán de forma estrictamente académica para proponer mejoras operativas. Para asegurar la fidelidad de tus respuestas, ¿me autorizas a grabar el audio de la sesión? ¿Podemos comenzar?"

1. ¿Qué documento o autorización exige de forma obligatoria para proceder a entregar físicamente un dispositivo móvil al cliente o transportista?

Para realizar la entrega, es obligatorio contar con la factura autorizada y verificar que el equipo registrado en el sistema corresponda al que se va a entregar. En algunos casos, también se requiere la confirmación del área responsable antes de finalizar el proceso.

2. Al momento de entregar el producto, ¿cuál es el protocolo para verificar que el IMEI físico del teléfono coincida exactamente con el impreso en la factura?

Al momento de la entrega, utilizamos una pistola láser para escanear el código IMEI del dispositivo y verificar que coincida con la información registrada en el sistema y la factura. Una vez confirmados los datos, procedemos a entregar el equipo al cliente. Si se detecta alguna diferencia, el proceso se detiene hasta identificar y corregir el error para evitar inconsistencias en el inventario.

3. ¿Cuáles son las incidencias más comunes que ocurren durante la entrega de mercancía (ej. productos dañados, códigos erróneos, retrasos)?

Los inconvenientes que más se presentan son las diferencias en los registros del sistema, son: equipos que aparecen disponibles cuando ya fueron vendidos y algunos retrasos mientras se verifica la información antes de realizar la entrega. Por eso, muchas veces debemos hacer una segunda revisión para asegurarnos de que todo coincida correctamente

4. Desde su posición en atención al cliente, ¿cómo afectan los quiebres de stock o inventarios fantasma a la experiencia y fidelidad de los compradores?

Desde mi posición, estas situaciones afectan directamente la experiencia del cliente, porque en ocasiones se ofrece un producto que el sistema muestra disponible, pero físicamente ya no se encuentra en existencia. Esto genera inconformidad, pérdida de tiempo y puede disminuir la confianza del cliente hacia la empresa.

5. ¿Existe un registro formal o bitácora donde se anoten las devoluciones de mercancía y los motivos operativos por los cuales el cliente regresó el producto?

Actualmente no existe una bitácora formal destinada únicamente a las devoluciones; sin embargo, la información se registra en el sistema y se da seguimiento a cada caso según el motivo presentado por el cliente.

9.4. Guía de Entrevista para el Contador

"Estimado, buenos días/tardes. Le agradezco mucho su tiempo y colaboración para el desarrollo de esta sesión. El objetivo de esta entrevista es recopilar su perspectiva técnica sobre el registro financiero, la segregación de funciones y la conciliación contable de los inventarios en Movix, S.A.

Sus criterios y experiencia con el manejo de la información financiera, especialmente respecto al impacto que tuvieron las diferencias del sistema en la fiabilidad de los estados financieros durante febrero y marzo de 2026, son indispensables para esta monografía. Esta conversación tomará aproximadamente 20 minutos; todos los datos serán tratados bajo estricto principio de confidencialidad y con fines puramente académicos. Para garantizar la exactitud en el registro de sus valiosos aportes, ¿me autoriza a grabar el audio de la sesión? ¿Podemos proceder?"

1. ¿Qué procedimiento utilizan para verificar que la información registrada en contabilidad coincida con la cantidad real de productos que existen en bodega?

Bueno, la verificación se realiza comparando la información registrada en el sistema con las existencias físicas que se encuentran en bodega. Cuando se detectan diferencias, se revisan las facturas, los movimientos de entradas y salidas y el historial de los equipos para identificar el origen del problema.

2. ¿Cómo afectan las diferencias detectadas en el inventario a la situación financiera de la empresa?

Nos afecta porque la información deja de ser totalmente confiable. Si los datos no son correctos, se nos dificulta saber realmente con qué contamos y eso puede influir en las decisiones que se toman dentro de la empresa.

3. ¿Considera que las responsabilidades entre las áreas de compras, bodega, ventas y contabilidad están claramente definidas para evitar errores en los procesos?

Cada área sabe lo que le corresponde hacer, pero a veces la falta de comunicación y seguimiento provoca que se presenten errores entre lo que registra un área y lo que realmente sucede en otra. Eso termina generando diferencias en el inventario y hace que tengamos que invertir más tiempo corrigiendo la información

4. ¿Qué mejoras considera necesarias implementar para disminuir los errores en los registros y fortalecer el control de los inventarios?

Considero que hace falta fortalecer las capacitaciones sobre el uso del sistema, establecer procedimientos más claros y realizar revisiones periódicas para detectar errores a tiempo y evitar que se acumulen.

5. ¿Cómo afectan las diferencias en los registros de inventario a la elaboración de los estados financieros de la empresa?

Afectan porque los estados financieros dependen de información precisa y actualizada. Si existen diferencias en los inventarios, los reportes pueden no reflejar la realidad de la empresa y eso dificulta presentar información confiable.

10. Resultados

Los resultados obtenidos mediante las entrevistas realizadas a los participantes involucrados directamente en los procesos operativos de la empresa MOVIX, S.A., específicamente al gerente general, responsable de bodega, facturador/cajero, despachador o encargado de servicio al cliente y contador, permitieron identificar aspectos relevantes relacionados con la gestión de inventarios y las principales dificultades que afectan el desarrollo eficiente de las operaciones.

La información recopilada evidenció que, aunque la empresa realiza actividades de supervisión y control, aún existen oportunidades de mejora en la estandarización de los procedimientos, el uso de las herramientas tecnológicas y la coordinación entre las áreas involucradas en la gestión de inventarios.

10.1. Resultados del proceso de observación directa.

La aplicación de la técnica de observación directa no estructurada en las instalaciones de MOVIX, S.A. permitió complementar, contrastar la información cualitativa recopilada previamente en las entrevistas.

El trabajo facilitó el mapeo visual y situacional de los flujos operativos reales, permitiendo examinar de forma crítica la ejecución práctica de las actividades de recepción, registro, facturación y despacho de dispositivos móviles, así como la efectividad operativa de los controles concurrentes implementados. (Ver anexos. Mapa visual.)

A. Flujo de recepción y almacenamiento (Área de Bodega)

Durante el proceso de área de bodega, se constató que el proceso de recepción de los dispositivos móviles inicia con una inspección visual de los atributos del producto: modelo, color, capacidad de almacenamiento y código IMEI.

Se verificó el uso de un control tecnológico detectivo basado en la lectura del código International Mobile Equipment Identity (IMEI) de 15 dígitos mediante un lector óptico (pistola láser) antes de autorizar el ingreso definitivo al software ERP. Este procedimiento tiene como finalidad teórica garantizar la trazabilidad individual de cada activo.

Sin embargo, la observación permitió detectar una brecha crítica, cuando el sistema informático rechaza el código IMEI o presenta un error lógico de duplicidad (remanente del proceso de migración de datos), el flujo automatizado se interrumpe. Ante esto, el personal involucrado se ve obligado a suspender el registro y ejecutar verificaciones manuales extensas confrontando la factura física del proveedor con el stock.

Este escenario genera algunos cuellos de botella y confirma visualmente la principal problemática de la entidad: la coexistencia de asimetrías severas entre el inventario lógico (sistema) y las existencias físicas en los estantes.

B. Flujo de venta y registro transaccional (Área de Facturación)

En la sección de cajas y facturación, se observó que el personal ejecuta un protocolo de doble verificación antes de emitir cualquier comprobante de pago. Este consiste en consultar la disponibilidad del dispositivo en la pantalla del ERP y, simultáneamente, confirmar de manera verbal o por comunicación interna con el bodeguero la presencia física del smartphone.

Se evidenció que este paso secundario surge como un control paliativo debido a la desactualización en tiempo real de la plataforma tecnológica. Cuando el sistema arroja un "inventario fantasma" (muestra stock de un equipo ya enajenado), el proceso de venta se dilata notablemente, requiriendo nuevas comprobaciones de SKU y códigos de identidad física. Este fenómeno eleva los tiempos de espera en el punto de venta, restando agilidad comercial y afectando directamente la eficiencia del ciclo transaccional.

C. Flujo de entrega final y control de salida (Área de Despacho y Servicio al Cliente)

En el último eslabón de la cadena, se observó que el encargado de despacho exige de forma obligatoria la factura impresa y autorizada para iniciar la entrega del bien. El protocolo visualizado incluye un reescanero final del IMEI del teléfono con la pistola láser para garantizar que coincida exactamente con el documento emitido.

A pesar de la rigurosidad visual de este filtro, la necesidad de realizar múltiples revisiones y confirmaciones de última hora en el mostrador deja en evidencia que las discrepancias de datos permean hasta la entrega final.

Si el sistema arroja inconsistencias, el despacho se detiene, provocando retrasos logísticos que impactan en la percepción de calidad del servicio al cliente.

En términos generales, los resultados de la observación confirman de manera empírica las declaraciones recolectadas en las entrevistas de profundidad.

Se evidencia que MOVIX, S.A. posee la intención de control a través de herramientas como los lectores láser y las revisiones periódicas; sin embargo, estos esfuerzos se vuelven ineficaces debido a tres factores concurrentes:

- **La asincronía y falta de actualización del software ERP (problema tecnológico).**
- **La ausencia de Procedimientos Operativos Estandarizados (POE) formalmente documentados (problema administrativo).**
- **La alta dependencia de la pericia y memoria del factor humano para resolver los vacíos informáticos (problema organizacional).**

Los hallazgos de esta sección guardan una relación directa con el problema general de la investigación, demostrando que las inconsistencias entre el inventario físico y el sistema digital continúan minando la eficiencia operativa, vulnerando el control interno e impidiendo la generación de información financiera confiable para la toma de decisiones gerenciales.

11. Discusión

11.1 Discusión de Resultados

La discusión de los hallazgos obtenidos en la empresa MOVIX, S.A. durante el bimestre de febrero y marzo de 2026 permite contrastar la teoría del control interno con la realidad operativa de la entidad. A través de la triangulación de las entrevistas a profundidad y la observación directa, se evidencia un desfase crítico entre los objetivos estratégicos de la gerencia y las capacidades reales de la infraestructura administrativa, tecnológica y humana de la organización.

11.2 Componente Ambiente de Control y Factor Humano: La Informalidad como Norma Operativa

El marco de control interno COSO 2013 establece que el Ambiente de Control es la base de todo sistema, exigiendo la formalización de políticas y la capacitación continua del personal. No obstante, los resultados demuestran una severa debilidad en este componente. El Gerente General admitió explícitamente la ausencia de políticas de control interno formalmente establecidas, operando bajo mecanismos puramente empíricos y reactivos.

Esta carencia de directrices institucionales se traduce en una falta de Procedimientos Operativos Estandarizados (POE), provocando que la mitigación de riesgos dependa de forma exclusiva de la pericia, la memoria y la buena voluntad del factor humano.

Al no existir un plan formal de capacitación continua para el uso del nuevo software ERP —aprendiendo el personal únicamente mediante la práctica diaria—, se incrementa exponencialmente la probabilidad de errores en el ingreso y procesamiento de datos. Como señala la literatura contable y de auditoría, un sistema de inventarios es tan confiable como los datos que los usuarios introducen en él; en MOVIX, S.A., la informalidad administrativa debilita este pilar desde su origen.

11.3 Actividades de Control y Gestión Tecnológica: La Brecha del ERP y el Inventario Fantasma

Las Actividades de Control deben ejecutarse de manera oportuna y eficiente. Si bien la empresa cuenta con herramientas de control detectivo de alta precisión, tales como lectoras ópticas (pistolas láser) para el escaneo de los códigos IMEI (International Mobile Equipment Identity), el estudio demuestra que estos esfuerzos tecnológicos se vuelven ineficaces debido a las deficiencias del software ERP.

El análisis revela dos problemas críticos en el ecosistema digital tras la migración de datos:

1. **Asimetrías lógicas y duplicidad de IMEI:** En el flujo de recepción en bodega, el rechazo de códigos por errores heredados del proceso de migración paraliza la automatización, forzando a los operarios a realizar extensas verificaciones manuales.
2. **Actualización asincrónica y "Stock Fantasma":** En el área de facturación, el sistema no disminuye las existencias en tiempo real de forma consistente. La persistencia en el historial de equipos ya enajenados obliga al personal de cajas a implementar un control paliativo ineficiente: consultar la pantalla y realizar una doble verificación verbal o física con el bodeguero antes de emitir el comprobante de pago.

Este desfase tecnológico echa por tierra la finalidad teórica de la trazabilidad individual de los activos y distorsiona el flujo transaccional en el punto de venta.

11.4 Impacto Logístico y Comercial: Quiebres de Stock y Servicio al Cliente

El desalineamiento entre el inventario lógico y el físico impacta de forma negativa en la cadena de valor y el último eslabón operativo: el despacho y servicio al cliente. Las incidencias reportadas en la observación directa confirman que las discrepancias permean hasta la entrega final del producto.

Cuando el sistema arroja "inventarios fantasmas", se ofrece comercialmente un producto inexistente, lo que detiene el despacho, genera retrasos logísticos en el mostrador y provoca quiebres de stock reales. Desde la perspectiva de la gestión

comercial, este fenómeno afecta directamente la experiencia del cliente, genera inconformidad, pérdida de tiempo y vulnera la fidelidad de los compradores hacia la marca MOVIX, S.A. Un control interno deficiente no es solo un problema contable, sino un detonante de ineficiencia comercial que merma la competitividad del negocio.

11.5 Implicaciones Contables y Financieras: Riesgos en la Toma de Decisiones

Desde la perspectiva técnica aportada por el Contador de la firma, el impacto financiero de las deficiencias analizadas es profundo.

El inventario constituye uno de los activos corrientes más significativos para una empresa comercializadora de dispositivos móviles; por ende, cualquier distorsión en sus registros altera de forma directa la confiabilidad de los estados financieros.

Las diferencias detectadas entre el inventario físico y los registros lógicos del ERP provocan que los reportes financieros dejen de reflejar la realidad económica de la empresa durante el bimestre evaluado. Esto compromete los principios de integridad y exactitud contable, incrementando el riesgo de auditoría y obstaculizando la planificación fiscal.

Como bien identificó la Gerencia General, la falta de información oportuna y precisa dificulta la planificación de compras eficientes y el manejo óptimo del flujo de efectivo (cash flow), impactando de forma directa en las ganancias, la rentabilidad general y las proyecciones de crecimiento del negocio.

11. Conclusiones

Una vez analizados y discutidos los datos obtenidos de MOVIX, S.A., se determinan las siguientes conclusiones en estricto cumplimiento de los objetivos de la investigación:

Primera (Sobre el diagnóstico general del control interno):

Se concluye que el sistema de control interno aplicado a la gestión de inventarios en MOVIX, S.A. durante el bimestre de febrero y marzo de 2026 presenta deficiencias de carácter severo y estructural bajo el enfoque del marco COSO 2013. La inexistencia de políticas escritas, la falta de delimitación formal de funciones y la ausencia de una bitácora exclusiva para el registro de devoluciones configuran un escenario de alta vulnerabilidad operativa y administrativa.

Segunda (Sobre el impacto del factor tecnológico):

La migración hacia el nuevo sistema ERP no ha cumplido con los objetivos de optimización debido a fallas de asincronía en el procesamiento transaccional y errores lógicos heredados (duplicidad de IMEI). Esta situación anula las ventajas operativas de las herramientas ópticas (pistolas láser) disponibles, generando "inventarios fantasmas" que entorpecen la recepción, retrasan la facturación y dilatan el despacho de las mercancías.

Tercera (Sobre el factor humano y organizacional):

La empresa evidencia una excesiva dependencia de la pericia empírica y la memoria de su personal operativo ante la ausencia de Procedimientos Operativos Estandarizados (POE). Al no contar con un programa formal de capacitación continua para la adopción del software, las brechas de comunicación interdepartamental entre compras, bodega, ventas y contabilidad se agudizan, obligando a invertir tiempos extraordinarios en la corrección manual de datos.

Cuarta (Sobre la trascendencia financiera y comercial):

Se determina de manera concluyente que las asimetrías persistentes entre el inventario físico y el sistema digital afectan de forma directa la rentabilidad y la toma de decisiones estratégicas de la gerencia.

Al no disponer de saldos fiables, se distorsiona la elaboración de los estados financieros y se menoscaba la planificación de compras. Asimismo, la fricción operativa generada destruye valor comercial en el servicio al cliente, debilitando la fidelidad del consumidor debido a demoras y falsas promesas de disponibilidad.

En relación **con el Objetivo Específico No. 3**, se concluye que la investigación ofrece una salida metodológica y técnica plenamente ejecutada mediante el diseño de una arquitectura de control integrada para **MOVIX, S.A.**

Estos lineamientos operan bajo los estándares del marco internacional **COSO 2013** y las mejores prácticas logísticas, estructurados en cinco dimensiones críticas: recepción, almacenamiento (método ABC y PEPS), facturación sincrónica, monitoreo (conteos cíclicos cruzados) y desarrollo organizacional.

Lejos de ser sugerencias empíricas aisladas, estas directrices constituyen el entregable final del estudio, diseñadas para mitigar las asincronías del ERP, segregar funciones clave y garantizar la trazabilidad de los activos en tiempo real, transformando el control interno en una solución operativa de viabilidad inmediata para la gerencia.

Matriz de Hallazgos Críticos (Triangulación Operativa y Enfoque COSO 2013)

N. º	Compo nente coso / dimen sión	Hallazgo crítico detectad o	Evidenci a empírica (triangul ación)	Riesgo operati vo y comer cial	Impacto contabl e, financie ro y gerenci al	Vincula ción con los objetivo s del estudio
1	Ambiente de control / factor humano y administrativo	Ausencia total de políticas de control int. formalizadas y falta de Procedimientos Operativos. Estandarizados (POE).	Entrevista: Gerente General admite que no hay políticas. Observación: Operaciones basadas en la memoria y pericia del personal.	Alta variabilidad en los procesos; dependencia absoluta de las personas. Riesgo de fraudes o extravíos no detectados.	Imposibilidad de fincar responsabilidades legales o administrativas. Decisiones reactivas en lugar de preventivas.	Objetivo 1: Diagnosticar la situación del control interno e identificar la raíz de la informalidad administrativa.
2	Actividades de control / factor tecnológico	Desactualización de stock en tiempo real en el ERP ("Inventario Fantasma")	Entrevista: Facturador y Bodeguero marcan desfases. Observación:	Dilación severa en el punto de venta (cuellos de botella)	Sobrecosto por re-procesos (horas hombre desperdiciadas). Pérdida	Objetivo 2: Evaluar el impacto de la infraestructura tecnológica

N°	Componente / dimensión	Hallazgo crítico detectado	Evidencia empírica (triangulación)	Riesgo operativo y comercial	Impacto contable, financiero y gerencial	Vinculación con los objetivos del estudio
		a") tras proceso de migración de datos.	Bloqueo/facturación necesidad de revisiones verbales/ manuales.	botella). Pérdida de agilidad comercial y fricción con el cliente.	de ventas por falsos quiebres de stock.	ca (ERP) en la confiabilidad de los registros.
3	Información y comunicación / flujo logístico	Errores lógicos y duplicidad en el registro de códigos de identidad individual (IMEI).	Entrevista: Despachador y Contador. Observación: Escáner láser rechaza códigos; se suspende el flujo para confrontar facturas físicas.	Parálisis del flujo logístico en recepción y despacho. Retrasos en la entrega física de dispositivos móviles.	Pérdida de la trazabilidad individual del activo. Riesgo de confusión de modelos y capacidades en auditorías.	Objetivo 2 y 3: Analizar la efectividad operativa de los controles concurrentes (lector óptico).

N. º	Componente / dimensión	Hallazgo crítico detectado	Evidencia empírica (triangulación)	Riesgo operativo y comercial	Impacto contable, financiero y gerencial	Vinculación con los objetivos del estudio
4	Actividades de monitoreo / control interno y contable	Inexistencia de un registro formal (bitácora) exclusivo para la gestión de devoluciones y fallas de comunicación interdepartamental.	Entrevista: Contador reclama desfases entre áreas; Despachador confirma que no hay bitácora física. Observación: Doble verificación verbal paliativa.	Acumulación de errores de registro, pasan desapercibidos por días o semanas. Falta de control sobre producto dañado.	Estados financieros no confiables. Distorsión en el cálculo del costo de ventas, inventario final y flujo de efectivo (compras ciegas).	Objetivo 3 y 4: Determinar el impacto financiero de las deficiencias y fundamentar las recomendaciones de optimización.

Debilidades en el control interno de la gestión de inventarios.

La información obtenida mediante las entrevistas realizadas a los participantes permitió identificar que la empresa MOVIX, S.A. presenta debilidades en los mecanismos de control interno relacionados con la gestión de inventarios.

Aunque se llevan a cabo revisiones periódicas, verificaciones de entradas y salidas de productos y comparaciones entre las existencias físicas y la información registrada en el sistema, estas actividades no se encuentran formalmente establecidas mediante políticas o procedimientos institucionales.

Durante el proceso de recopilación de información, se evidenció que gran parte de las actividades dependen de la experiencia y el conocimiento adquirido por los colaboradores en el desempeño de sus funciones.

Asimismo, se determinó que la empresa desarrolla controles básicos orientados a disminuir las inconsistencias en los registros; sin embargo, la ausencia de procedimientos documentados limita la ejecución uniforme de las actividades y dificulta el seguimiento oportuno de los procesos.

Esta situación representa una debilidad importante para la organización, debido a que la falta de lineamientos formalmente establecidos incrementa la posibilidad de cometer errores en el manejo de la información y dificulta la identificación temprana de las inconsistencias que puedan presentarse durante el desarrollo de las operaciones.

En consecuencia, las debilidades detectadas en el control interno afectan la eficiencia de la gestión de inventarios y limitan la capacidad de la empresa para mantener un control integral y confiable de los productos que comercializa.

Inconsistencias entre el inventario físico y la información registrada en el sistema

De acuerdo con las respuestas obtenidas, existen diferencias entre las existencias físicas y la información registrada en el sistema. Los participantes señalaron que, en algunas ocasiones, ciertos equipos continúan apareciendo disponibles aun cuando ya fueron vendidos, generando discrepancias en la información utilizada diariamente.

La presencia de estas diferencias obliga a realizar verificaciones adicionales antes de emitir una factura, efectuar un despacho o confirmar la disponibilidad de un producto. Lo anterior afecta la confiabilidad de los registros y retrasa la ejecución de algunos procesos operativos.

Deficiencias en el funcionamiento del sistema tecnológico

A partir del análisis realizado, se determinó que el sistema utilizado para la gestión de inventarios presenta algunas limitaciones relacionadas con la actualización y precisión de la información. Los participantes señalaron que, en determinadas ocasiones, los registros no reflejan oportunamente los movimientos efectuados, lo que genera inconsistencias en la disponibilidad real de los productos.

Asimismo, se identificó que cuando existen inconsistencias en los códigos IMEI, los procesos de facturación y despacho deben detenerse temporalmente hasta verificar y corregir la información correspondiente. Esta situación obliga a realizar múltiples comprobaciones para garantizar que el equipo entregado coincida con los registros del sistema y la documentación emitida.

Además, la dependencia de revisiones manuales evidencia la necesidad de fortalecer las herramientas tecnológicas utilizadas por la empresa, con el propósito de disponer de información confiable, actualizada y accesible para todas las áreas involucradas en la gestión de inventarios.

Nula de capacitación continua del personal

El análisis realizado permitió determinar que la empresa no cuenta con un programa formal de capacitación dirigido a los colaboradores que participan en la gestión de inventarios. Los conocimientos necesarios para desempeñar sus funciones han sido adquiridos principalmente mediante la experiencia laboral y la práctica diaria.

Aunque esta forma de aprendizaje les ha permitido desarrollar sus actividades, la falta de actualización permanente limita el fortalecimiento de las competencias técnicas necesarias para mejorar el control y la administración de los inventarios.

Esta condición puede aumentar la probabilidad de errores en los registros y dificultar la correcta aplicación de los procedimientos utilizados en las distintas áreas de trabajo.

Afectación en la coordinación operativa y en la confiabilidad de la información para la toma de decisiones

Las respuestas proporcionadas por los participantes evidenciaron que, aunque las áreas de gerencia, bodega, ventas y contabilidad tienen funciones definidas, existen debilidades en la coordinación y el seguimiento de la información entre los departamentos.

Esta situación provoca diferencias entre los registros y las operaciones ejecutadas diariamente, obligando al personal a invertir más tiempo en la verificación y corrección de errores.

Asimismo, las inconsistencias presentes en los inventarios afectan la confiabilidad de la información utilizada para la toma de decisiones administrativas y financieras. Cuando los registros no reflejan la realidad de las existencias, se dificulta la planificación de compras, el seguimiento de los productos y la elaboración de información precisa para la empresa.

Lo anterior evidencia la necesidad de fortalecer la integración entre las áreas involucradas para mejorar el flujo de información y disminuir los errores operativos.

13. Recomendaciones

1. Elaborar e implementar procedimientos operativos estandarizados (POE). Se recomienda que la empresa documente formalmente los procedimientos relacionados con la recepción, registro, almacenamiento, facturación, despacho y conciliación de inventarios, con el fin de que todos los colaboradores ejecuten las actividades de manera uniforme y reduzcan errores operativos.

2. Desarrollar un programa permanente de capacitación. Es conveniente capacitar al personal que interviene en la gestión de inventarios sobre el uso adecuado del sistema informático, el registro correcto de los códigos IMEI, la importancia del control interno y los procedimientos establecidos, fortaleciendo así sus competencias técnicas.

3. Establecer controles para la validación de los registros de inventario. Se recomienda implementar mecanismos de revisión y validación de la información registrada en el sistema antes de su confirmación definitiva, especialmente durante ingresos, ventas y ajustes de inventario, para disminuir la duplicidad de registros y las inconsistencias detectadas.

4. Fortalecer la coordinación entre las áreas involucradas. Es necesario promover una comunicación más efectiva entre bodega, facturación, contabilidad y gerencia mediante reuniones periódicas y canales formales de comunicación que permitan resolver oportunamente las diferencias identificadas en los inventarios.

5. Realizar conciliaciones periódicas entre el inventario físico y el sistema. Se recomienda efectuar conciliaciones programadas que permitan comparar las existencias físicas con los registros del sistema para detectar oportunamente diferencias y aplicar las correcciones correspondientes.

6. Definir responsabilidades y niveles de acceso al sistema. La empresa debería establecer claramente las funciones de cada colaborador y asignar permisos de acceso de acuerdo con sus responsabilidades, fortaleciendo la seguridad de la información y reduciendo riesgos derivados de modificaciones no autorizadas.

7. Diseñar un protocolo para futuras migraciones o actualizaciones del sistema. Antes de implementar nuevos cambios tecnológicos, se recomienda elaborar un procedimiento que contemple respaldo de la información, validación de datos, pruebas piloto y seguimiento posterior, con el propósito de minimizar errores durante la transición.

8. Fortalecer el sistema de control interno mediante supervisión continua. La gerencia debe realizar revisiones periódicas sobre el cumplimiento de los procedimientos establecidos y evaluar continuamente la eficacia de los controles implementados, promoviendo acciones de mejora cuando sea necesario.

14. Referencias Bibliográficas

- Ballou, R. H. (2017). Logística: Administración de la cadena de suministro (5ta ed.). Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2020). Gestión del talento humano: El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. McGraw-Hill Interamericana.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2013). Internal Control – Integrated Framework: Executive Summary. Daft, R. L. (2019). La experiencia del liderazgo (7ma ed.). Cengage Learning. (Concepto: Procedimientos estandarizados).
- Fundación IFRS (2023). Norma Internacional de Contabilidad 2: Inventarios.
- Horngren, C. T., Datar, S. M., & Rajan, M. V. (2016). Contabilidad de costos: Un enfoque gerencial (16ta ed.). Pearson Educación.
- IEEE. (2020). Standard for Data Migration (ISO/IEC/IEEE 12207). IEEE Standards Association.
- International Accounting Standards Board (IASB). (2018). Marco Conceptual para la Información Financiera.
- ISO. (2015). ISO 9000:2015. Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario. International Organization for Standardization.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2021). Sistemas de información gerencial (16ta ed.). Pearson Educación.
- Porter, M. E. (1985). Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance. Free Press.
- Whittington, O. R., & Pany, K. (2017). Principios de auditoría: Un enfoque integral (19naed.). McGraw-Hill Education.

15. Anexos

A continuación, se presentan los instrumentos de recolección de información y los soportes documentales que sustentan el rigor metodológico y ético de la presente investigación en la empresa MOVIX, S.A.

Esta sección recopila las guías de entrevistas semiestructuradas dirigidas a los informantes clave, las matrices para la observación y revisión documental en el área de bodega, así como los formatos lógicos que garantizan el consentimiento informado y la confidencialidad de los participantes durante el trabajo de campo ejecutado en el bimestre de febrero y marzo de 2026.

Anexo A. Guías de Entrevistas Semiestructuradas por Informante Clave

1. Guía de entrevista dirigida al Gerente General

"Estimado Gerente General, buenos días/tardes. Le agradezco mucho su tiempo y disposición para atender esta sesión. El objetivo de esta entrevista es recopilar su perspectiva estratégica sobre el control interno y la gestión de inventarios en Movix, S.A., específicamente analizando el impacto de la migración del ERP y los procesos operativos durante el bimestre de febrero y marzo de 2026.

Su colaboración y liderazgo son fundamentales para diagnosticar con precisión estos puntos críticos y diseñar propuestas de optimización bajo el marco COSO 2013. Esta conversación tomará aproximadamente 25 minutos; por motivos de fidelidad académica y bajo estricto principio de confidencialidad, le solicito amablemente su autorización para grabar el audio de la sesión. ¿Contamos con su anuencia para iniciar?" Gracias, me podría decir...

P1. ¿Cuáles son los principales objetivos estratégicos y comerciales que la empresa se ha fijado para la gestión de inventarios en este período 2026?

P2. ¿Qué políticas de control interno formalmente establecidas posee la empresa para prevenir mermas o pérdidas en la bodega?

P3. Desde la perspectiva gerencial, ¿cómo afecta el estado actual del inventario a la toma de decisiones financieras y a la rentabilidad del negocio?

P4. ¿Existe un plan formal de capacitación continua para el personal operativo respecto al uso del software de gestión y control de existencias?

P5. Cómo gerente ¿cómo supervisa que los procesos de bodega se estén realizando correctamente?

2. Guía de entrevista dirigido al responsable de Bodega

"Hola, buenos días/tardes. Muchas gracias por tu tiempo y por recibirme aquí en tu área de trabajo. El objetivo de esta entrevista es conocer de primera mano cómo funcionan el orden logístico, la custodia física y el control de los inventarios en la bodega de Movix, S.A.

Tu experiencia en el día a día es sumamente valiosa para nuestra monografía, ya que nos ayudará a entender la realidad operativa de los registros y el manejo del sistema informático, especialmente lo vivido durante febrero y marzo de 2026. Esta conversación será muy sencilla y nos tomará unos 20 minutos. Toda la información es confidencial y con fines estrictamente académicos para proponer mejoras. Para no perder ningún detalle de lo que me expliques, ¿me autorizas a grabar el audio de la sesión para poder tomar apuntes después? ¿Podemos comenzar?"

P1. ¿Cuál es el procedimiento operativo exacto que se sigue desde que llega un lote de dispositivos móviles del proveedor hasta su ubicación física en los estantes?

P2. ¿Cómo se ejecuta el registro de los códigos IMEI en el sistema al momento de la recepción y del despacho de la mercancía?

P3. ¿Cuáles son los principales problemas o cuellos de botella operativos que enfrenta diariamente al intentar mantener el orden y la limpieza en el almacén?

P4. ¿Con qué frecuencia se realizan conteos físicos de inventario y qué procedimiento se sigue cuando se detectan diferencias o faltantes frente al sistema?

P5. ¿Considera que las instalaciones físicas actuales y herramientas tecnológicas son las adecuadas para resguardar y controlar de forma eficiente los productos?

3. Instrumento dirigido al Facturador / Cajero

"Hola, buenos días/tardes. Muchas gracias por tu tiempo y por el espacio en tu jornada. El objetivo de esta breve entrevista es conocer cómo funciona el proceso diario de facturación, el registro de ventas y la interacción con el nuevo sistema informático en Movix, S.A.

Tu perspectiva desde el punto de venta es vital para esta monografía, ya que nos permitirá entender la dinámica de salida de los equipos y la confiabilidad de los datos en el sistema durante el periodo de febrero y marzo de 2026. La sesión será muy directa y nos tomará alrededor de 15 a 20 minutos. Toda la información será tratada de forma confidencial y con fines exclusivamente académicos para proponer mejoras operativas. Con el fin de registrar tus comentarios de manera exacta, ¿me autorizas a grabar el audio de nuestra conversación? ¿Podemos iniciar?"

P1. Al momento de procesar una venta, ¿el software disminuye automáticamente el stock Físico de la bodega en tiempo real o el proceso es asincrónico (diferido)?

P2. ¿Qué ocurre operativamente en el sistema si intenta facturar un dispositivo cuyo código IMEI no aparece registrado o presenta un error lógico?

P3. ¿Con qué frecuencia se presentan reclamos de clientes por discrepancias entre lo que ofrece el sistema de ventas y lo que realmente hay disponible en físico?

P4. ¿Qué privilegios o restricciones tiene asignados su usuario en el sistema respecto a modificaciones, anulaciones de facturas o cambios en los precios?

P5. ¿De qué manera se comunica o coordina con el área de bodega para confirmar la disponibilidad de un producto antes de emitir el comprobante de pago?

4. Instrumento dirigido al Despachador / Servicio al Cliente

"Hola, buenos días/tardes. Muchas gracias por tu tiempo y por el espacio para conversar. El objetivo de esta breve entrevista es conocer a fondo cómo funciona el proceso de entrega final de los equipos, el control de los códigos IMEI en la salida y cómo impacta el estado de los inventarios en la atención al cliente en Movix, S.A.

Tu experiencia en el último eslabón de la cadena, especialmente durante los meses de febrero y marzo de 2026, es clave para nuestra monografía, ya que nos permite entender el efecto real de los registros del sistema sobre el consumidor. Esta conversación tomará unos 15 a 20 minutos; los datos recopilados son confidenciales y se usarán de forma estrictamente académica para proponer mejoras operativas. Para asegurar la fidelidad de tus respuestas, ¿me autorizas a grabar el audio de la sesión? ¿Podemos comenzar?"

P1. ¿Qué documento o autorización exige de forma obligatoria para proceder a entregar físicamente un dispositivo móvil al cliente o transportista?

P2. Al momento de entregar el producto, ¿cuál es el protocolo para verificar que el IMEI físico del teléfono coincida exactamente con el impreso en la factura?

P3. ¿Cuáles son las incidencias más comunes que ocurren durante la entrega de mercancía (ej. productos dañados, códigos erróneos, retrasos)?

P4. Desde su posición en atención al cliente, ¿cómo afectan los quiebres de stock o inventarios fantasma a la experiencia y fidelidad de los compradores?

P5. ¿Existe un registro formal o bitácora donde se anoten las devoluciones de mercancía y los motivos operativos por los cuales el cliente regresó el producto?

5. Guía de entrevista dirigida al Contador

"Estimado, buenos días/tardes. Le agradezco mucho su tiempo y colaboración para el desarrollo de esta sesión. El objetivo de esta entrevista es recopilar su perspectiva técnica sobre el registro financiero, la segregación de funciones y la conciliación contable de los inventarios en Movix, S.A.

Sus criterios y experiencia con el manejo de la información financiera, especialmente respecto al impacto que tuvieron las diferencias del sistema en la fiabilidad de los estados financieros durante febrero y marzo de 2026, son indispensables para esta monografía. Esta conversación tomará aproximadamente 20 minutos; todos los datos serán tratados bajo estricto principio de confidencialidad y con fines puramente académicos. Para garantizar la exactitud en el registro de sus valiosos aportes, ¿me autoriza a grabar el audio de la sesión? ¿Podemos proceder?"

P1. ¿Qué procedimiento utilizan para verificar que la información registrada en contabilidad coincida con la cantidad real de productos que existen en bodegas?

P2. ¿Cómo afecta las diferencias detectadas en el inventario a la situación financiera de la empresa?

P3. ¿Considera que la responsabilidad entre las áreas de compra, bodega y contabilidad?

¿Están claramente definidas para evitar errores en los procesos?

P4. ¿Qué mejoras considera necesarias implementar para disminuir los errores en los registros y fortalecer el control de los inventarios?

P5. ¿Cómo afecta la diferencia en los registros de inventario a la elaboración de los estados financiero de la empresa?

Anexo B. Guía de Observación de Campo (Área de Bodega)

Estudio: Análisis de los procesos operativos relacionados con la gestión de inventarios en la empresa MOVIX, S.A., en el período de febrero a marzo del año 2026.

Objetivo: Registrar de forma directa e in situ el comportamiento real de los flujos operativos, el uso del ERP y las condiciones físicas del resguardo de mercancía en el área de bodega.

Área Observada: Bodega Principal / Despacho / Facturación

Fecha de Observación: 04/mayo/2026

Hora de Inicio: ____10:45 am____ **Hora de Cierre:** ____1:30pm____

CRITERIO /

DIMENSIÓN A OBSERVAR

DESCRIPCIÓN DE LA EVIDENCIA FÁCTICA

(NOTAS DE CAMPO DEL INVESTIGADOR)

1. Flujo del Proceso Físico

¿Cómo ingresa la mercancía? ¿Se cuenta antes de firmar el recibido? ¿Cómo es el traslado interno?

Se observó que la mercancía ingresa a la bodega y posteriormente es verificada por el personal encargado antes de ser almacenada. El proceso de traslado interno se realiza de forma manual y depende de la coordinación entre las áreas involucradas.

2. Interacción con el Sistema ERP

¿El personal registra los movimientos de forma inmediata o acumula el papeleo? ¿Se congela la pantalla o tarda en cargar?

Se evidenció que el personal utiliza el sistema para registrar los movimientos de inventario; sin embargo, en algunas ocasiones se requieren verificaciones adicionales para confirmar la información registrada.

3. Manejo de Códigos IMEI

¿Cómo se digitan o escanean los códigos IMEI? ¿Se observa si el sistema arroja alertas de duplicidad?

Se observó que los códigos IMEI son digitados y escaneados mediante una pistola láser, lo que facilita la identificación y el registro de los dispositivos móviles

dentro del sistema. Este procedimiento permite verificar la información de cada equipo y contribuye a mantener un mayor control durante los procesos de recepción, almacenamiento y despacho de la mercancía.

4. Registros Paralelos (Papel)

Se identificó el uso de anotaciones manuales como mecanismo complementario de apoyo para corroborar información relacionada con algunos movimientos.

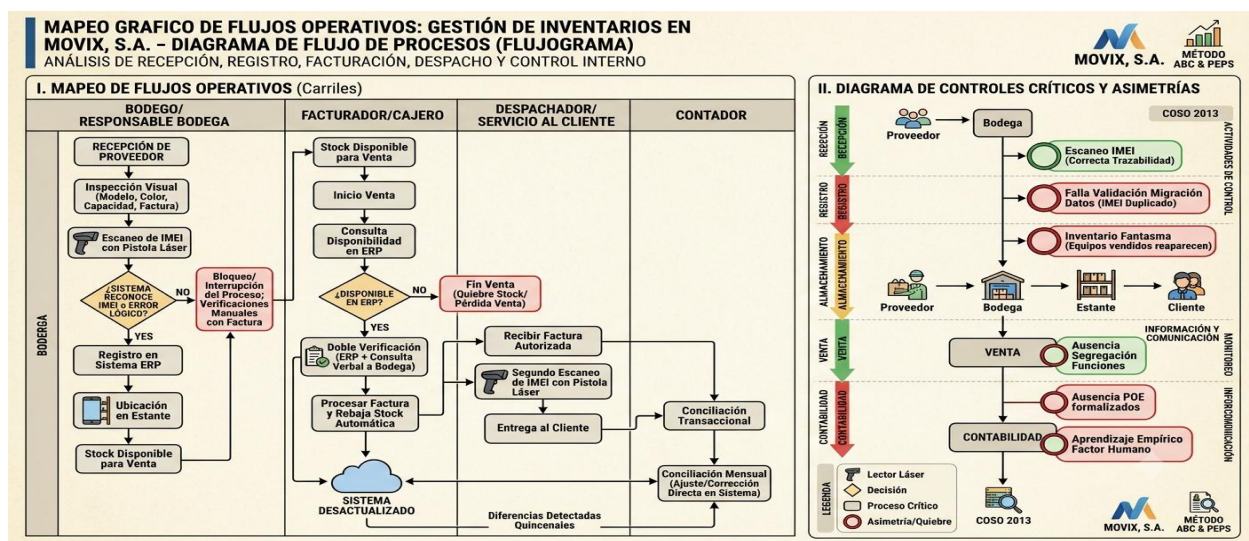
¿El personal utiliza cuadernos, hojas sueltas o anotaciones informales para controlar el stock antes de meterlo al sistema?

5. Condiciones de Resguardo y Seguridad

¿La bodega tiene control de acceso? ¿Los equipos tecnológicos de alto valor están bajo llave o expuestos?

Se observó que la bodega cuenta con control de acceso restringido al personal autorizado. Asimismo, los equipos tecnológicos de alto valor permanecen resguardados bajo llave dentro de un área destinada para su almacenamiento, reduciendo la exposición y fortaleciendo las medidas de seguridad sobre estos activos.

MAPEO DE FLUJO OPERATIVO – GESTION DE INVENTARIO



1. Lineamientos para la Recepción e Ingreso de Mercancías

Como respuesta directa a las brechas identificadas en el diagnóstico y en estricta consonancia con los objetivos de esta investigación, se formulan los siguientes lineamientos técnicos y estratégicos, diseñados bajo los estándares del marco internacional **COSO 2013** y las mejores prácticas de la gestión logística contemporáneo

La presente Formulación de lineamientos, no constituye un listado aislado de sugerencias empíricas; por el contrario, representa una arquitectura de control integrada y de viabilidad inmediata que ataca de raíz la asincronía del ERP, la informalidad procedimental y las asimetrías de información que afectan a MOVIX, S.A.

Con su implementación, la entidad no solo logrará blindar la custodia de sus activos y garantizar la absoluta confiabilidad de sus estados financieros para la toma de decisiones gerenciales, sino que transformará el control interno en una ventaja competitiva que optimice el ciclo transaccional y eleve la experiencia final del cliente.

A continuación, se desglosan las directrices propuestas para la refundación operativa del sistema de inventarios:

- **Validación de Identidad Única (Trazabilidad):**

Queda estrictamente prohibido ingresar cualquier producto al sistema sin antes escanear y registrar su identificador específico (código SKU, código de barras o código IMEI en el caso de dispositivos móviles). Ningún registro se realizará de forma manual si existe una herramienta lectora disponible.

- **Conciliación Simultánea de Documentos:**

Al momento de recibir un lote de proveedores, el encargado de bodega debe confrontar físicamente la mercadería contra la factura original y la orden de compra. Cualquier discrepancia (daño, faltante o sobrante) debe ser notificada de inmediato a la Gerencia y al área de Compras, deteniendo el ingreso al sistema informático hasta su aclaración.

- **Plazo Máximo de Registro (Tiempo Real):**

Toda mercadería que ingrese físicamente a las instalaciones de la empresa debe quedar registrada en el software ERP en un plazo máximo de 24 horas desde su llegada, evitando el resguardo de productos "invisibles" para el sistema de ventas.

2. Lineamientos para el Almacenamiento, Organización y Custodia

- **Clasificación y Zonificación Estándar (Método ABC):**

Los inventarios se organizarán físicamente en la bodega utilizando la metodología ABC. Los productos de alta gama o alto valor (Categoría A) se ubicarán en zonas de acceso restringido, máxima seguridad y bajo constante supervisión. Los accesorios o productos de baja rotación (Categoría C) se ubicarán en áreas de libre maniobra logística.

- **Aplicación Estricta del Sistema PEPS:**

Se establece como política obligatoria el sistema de Primeras Entradas, Primeras Salidas (PEPS). Los productos más antiguos en la bodega deben colocarse al frente de los estantes para asegurar su pronta salida, reduciendo el riesgo de obsolescencia tecnológica o deterioro.

- **Control de Acceso Físico Restringido:**

El área de bodega es de acceso exclusivo para el personal debidamente autorizado y asignado a dicho departamento. Se prohíbe el ingreso de colaboradores de ventas, facturación o personas ajenas a la empresa sin la previa autorización escrita del jefe de Operaciones o Gerente General.

3. Lineamientos para la Facturación, Venta y Despacho

- **Actualización Sincrónica de Stock:**

El software de ventas debe estar configurado para disminuir automáticamente las existencias de la bodega en tiempo real al momento exacto de procesar la facturación. No se permitirán procesos asincrónicos o diferidos que generen "inventarios fantasmas".

- **Segregación de Funciones e Identificación de Usuarios:**

Ningún colaborador podrá ostentar simultáneamente privilegios de registro en bodega, facturación en caja y despacho final. Cada usuario del sistema informático es personal e intransferible; las modificaciones críticas (como cambio de precios o anulación de facturas) requerirán de forma obligatoria la clave digital de autorización del Supervisor de Turno.

- **Protocolo de Escaneo en la Salida:**

Al momento de entregar el producto al cliente o transportista, el despachador debe escanear el código físico del artículo (IMEI o código de barras) con la pistola láser para certificar que el dispositivo entregado coincide exactamente con el impreso en la factura autorizada. Si el sistema arroja un error o alerta, el despacho se detendrá de inmediato.

4. Lineamientos para la Supervisión y Conciliación (Monitoreo)

Periodicidad de Conteos Cíclicos: Se realizarán conteos físicos periódicos (inventarios cíclicos) cada 15 días para los artículos de alta rotación (Categoría A), y cierres generales de forma mensual. Estas revisiones deben ser ejecutadas por un equipo cruzado (por ejemplo, personal de contabilidad y bodega conjuntamente) para garantizar la transparencia.

- **Tratamiento Técnico de Diferencias:**

Cuando se identifiquen variaciones o faltantes entre el stock físico y el lógico, el Contador no podrá realizar ajustes o correcciones directas en el sistema sin antes levantar un *Acta de Incidencia de Inventario*. Se debe auditar el historial de movimientos, facturas de proveedores y registros de despacho para hallar la causa raíz del descuadre.

- **Registro Formal de Devoluciones:**

Se implementará una bitácora o módulo digital exclusivo para el control de devoluciones de mercancías. Todo producto devuelto por el cliente o servicio técnico debe registrar el motivo operativo del retorno, pasando por una inspección de calidad antes de reingresar al stock disponible para la venta.

5. Lineamientos para el Factor Humano y Desarrollo Organizacional

- **Programa Integral de Capacitación:**

Todo nuevo colaborador que interactúe directa o indirectamente con los inventarios debe recibir una inducción formal y obligatoria sobre el uso correcto del software ERP y las políticas de control interno antes de habilitar sus credenciales de acceso. Asimismo, se programarán capacitaciones de actualización técnica de forma semestral.

- **Manual de Puestos y Funciones:**

Las responsabilidades logísticas y los niveles de autoridad de cada puesto (Bodeguero, Cajero, Despachador, Contador) deben estar documentados formalmente en un manual institucional, eliminando las órdenes verbales y la ejecución de tareas basada puramente en la experiencia empírica.