



UNIVERSIDAD  
DE PIURA

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y EMPRESARIALES**

**Evaluación y propuesta de mejora de sistema de control  
interno de inventarios en una empresa comercial en la  
ciudad de Chepén**

Trabajo de Suficiencia Profesional para optar el Título de  
Contador Público

**Luis Bryan Díaz Purizaga**

Revisor(es):  
**Dra. María Cecilia Venegas Morales**

**Piura, noviembre de 2021**



## **Dedicatoria**

A mis padres, mi familia y a Dios por todas las oportunidades y el apoyo brindado durante este recorrido.

Bryan.



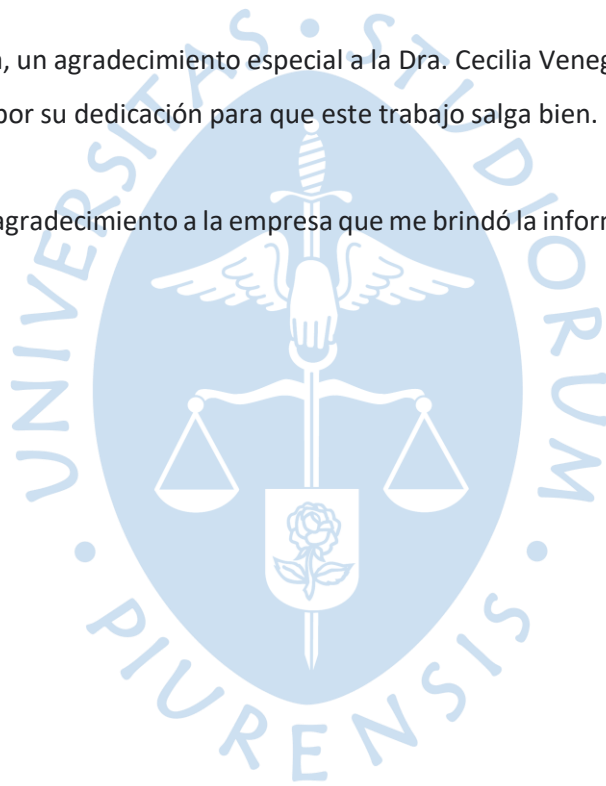


### **Agradecimientos**

Quiero hacer un agradecimiento especial a mis padres, familiares, compañeros por el apoyo necesario en la elaboración del presente trabajo de investigación.

De igual manera, un agradecimiento especial a la Dra. Cecilia Venegas, por todas las asesorías brindadas y sobre todo por su dedicación para que este trabajo salga bien.

Finalmente, un agradecimiento a la empresa que me brindó la información y otorgo su tiempo.





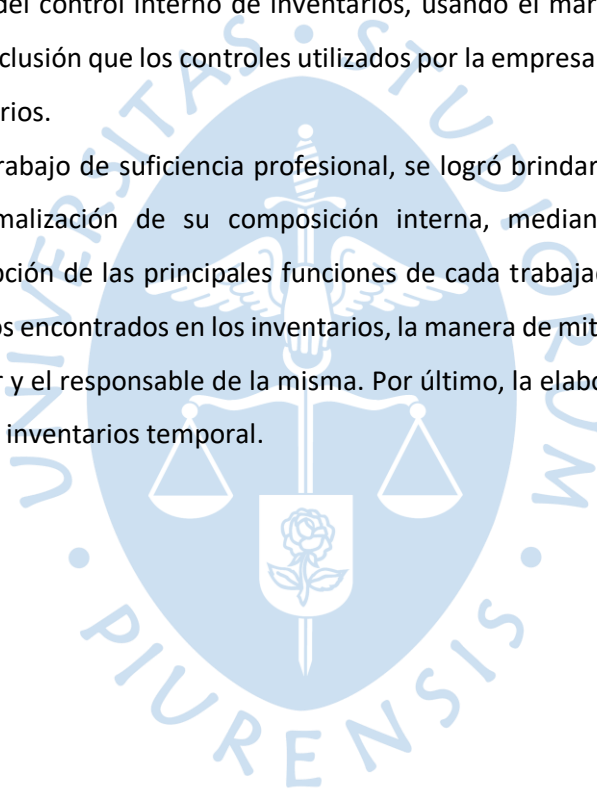
## Resumen

El siguiente trabajo de suficiencia profesional planteó como principal objetivo evaluar y proponer una mejora en el sistema de control interno de inventarios de una empresa comercial en la ciudad de Chepén, para ello se tomó en cuenta al marco integrado del COSO (2013), y a sus cinco (5) componentes para evaluar el sistema de control interno, para definir a los inventarios, se tuvo en cuenta a las Normas Internacionales de Contabilidad (2016). Así mismo, se tomó como referencias estudios teóricos, en el mismo tema, realizados por, San Miguel (2019), Alvarado (2018), Jimenez y Tapullima (2017) y Ojeda (2012).

El tipo de investigación que se realizó fue descriptivo y de campo, el diseño no experimental, la técnica de observación la encuesta y el instrumento escogido para el presente trabajo fue el cuestionario.

Luego de la evaluación del control interno de inventarios, usando el marco integrado del COSO, se tiene como principal conclusión que los controles utilizados por la empresa no son los adecuados para salvaguardar sus inventarios.

Tras la finalización del trabajo de suficiencia profesional, se logró brindar aportes significativos a la empresa, como la formalización de su composición interna, mediante la elaboración de un organigrama y la descripción de las principales funciones de cada trabajador. Así mismo, un cuadro con los principales riesgos encontrados en los inventarios, la manera de mitigarlos, la periodicidad con las que se deben realizar y el responsable de la misma. Por último, la elaboración de un flujograma y un sistema de control de inventarios temporal.







## Tabla de contenido

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| Introducción .....                                                  | 13 |
| Capítulo 1 Aspectos generales .....                                 | 15 |
| 1.1 Descripción de la empresa .....                                 | 15 |
| 1.1.1 Ubicación.....                                                | 15 |
| 1.1.2 Actividad .....                                               | 15 |
| 1.1.3 Misión y visión de la empresa .....                           | 15 |
| 1.1.4 Organización.....                                             | 15 |
| 1.2 Objeto del TSP .....                                            | 15 |
| 1.2.1 Proceso que es objeto del informe.....                        | 16 |
| 1.2.2 Resultados concretos logrados.....                            | 16 |
| Capítulo 2 Fundamentación del tema.....                             | 17 |
| 2.1 Teoría y la práctica en el desempeño profesional.....           | 17 |
| 2.1.1 Antecedentes .....                                            | 17 |
| 2.1.2 Bases teóricas.....                                           | 18 |
| 2.2 Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos..... | 22 |
| Capítulo 3 Aportes y desarrollo de experiencia .....                | 23 |
| 3.1 Aportes .....                                                   | 23 |
| 3.1.1 Entorno de control.....                                       | 23 |
| 3.1.2 Evaluación de control .....                                   | 23 |
| 3.1.3 Actividades de control .....                                  | 25 |
| 3.1.4 Información y comunicación .....                              | 25 |
| 3.1.5 Actividades de supervisión.....                               | 26 |
| 3.2 Desarrollo de experiencias.....                                 | 26 |
| Conclusiones.....                                                   | 27 |
| Lista de referencias.....                                           | 29 |
| Apéndices .....                                                     | 31 |
| Apéndice A. Organigrama y descripción de funciones .....            | 33 |
| Apéndice B. Flujograma de recepción de mercadería .....             | 34 |
| Apéndice C. Kardex temporal .....                                   | 35 |
| Anexos.....                                                         | 37 |
| Anexo 1. Encuesta.....                                              | 39 |
| Anexo 2. Encuesta a administradora .....                            | 42 |
| Anexo 3. Código de ética.....                                       | 45 |



## Lista de tablas

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. Riesgo encontrado en el área de inventarios ..... | 24 |
|------------------------------------------------------------|----|





## Introducción

Las micro y pequeñas empresas son unos de los mayores aportantes a la economía de los países, según datos brindados por el Ministerio de Producción, estas representan el 99.4% del total de empresas formales en la economía peruana, siendo el 96.2% micro y el 3.2% pequeña empresa. Así mismo, se indica que dichas empresas generan alrededor del 60% de la PEA ocupada, considerándose como la mayor fuente generadora de empleo.

A su vez, la INEI en su informe de Estructura Empresarial del 2018, señala que, en nivel de actividad económica, las empresas comerciales representan el 45.1% de unidades empresariales. En La Libertad, las empresas comerciales representan el 5.6% de las mypes de este sector a nivel nacional, presentando un aumento con relación al año anterior.

Las empresas de este rubro, se dedican a la compra y venta de bienes sin transformarlos, por lo que deben de tener un mayor cuidado en cuanto al control interno de inventarios, puesto que es uno de los principales componentes, evitando con un buen control, perdidas por deterioro, monetarias o algún tipo de robo.

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional abarca 3 capítulos en los cuales se detalla la situación de la empresa, en específico de sus inventarios y el control sobre los mismos, brindando algunas propuestas de mejoras tomando como base la teoría del modelo del *Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*.

El primer capítulo, denominado Aspectos generales, comprende información general de la empresa, como la historia, ubicación y temas relacionados con el negocio. Así mismo, se describe el proceso el cual es el objeto del informe y finalmente, los resultados concretos logrados.

En el segundo capítulo, que lleva por nombre Fundamentación, se muestran antecedentes relevantes para el presente trabajo, los cuales tienen como objetivo principal analizar el control interno de inventarios. En adición, se han detallado teorías propuestas por diferentes autores para el desarrollo de la investigación.

En el tercer capítulo, denominado Aportes y desarrollo de experiencias, se detallan las contribuciones obtenidas tras la realización de la encuesta, la cual ayudo a identificar algunas deficiencias que contaba el control interno de inventarios de la empresa; por consiguiente, en este capítulo se detallan las contribuciones hechas por el autor para mejorar el control interno de inventarios.

La presente investigación finaliza con las conclusiones obtenidas luego del análisis de la empresa.



## Capítulo 1 Aspectos generales

### 1.1 Descripción de la empresa

La empresa “Boutique ABC E.I.R.L.”, de aquí en adelante “la empresa”, se dedica a la venta al por menor de ropa tanto para hombres como mujeres, calzado y útiles escolares. Inició sus operaciones en el año 2006 en la ciudad de Chepén.

#### 1.1.1 Ubicación

La empresa actualmente cuenta con un local ubicado en la Calle San Pedro, en la Ciudad de Chepén, departamento de La Libertad.

#### 1.1.2 Actividad

Puesto que la empresa se dedica a la venta al por menor de ropa, calzado y útiles escolares, pertenece al sector comercial.

La empresa cuenta con una amplia gama de productos de diferentes marcas reconocidas a nivel nacional. Trabaja con proveedores como: Billabong, Gzuck, Pioner, entre otros. Además, cuenta con un almacén, el cual está ubicado dentro de su local comercial.

#### 1.1.3 Misión y visión de la empresa

##### Misión:

Ofrecer un servicio integral, brindando artículos de calidad al mejor precio, acompañado de un buen servicio y atención posventa.

##### Visión:

Construir de manera sólida una empresa líder en el mercado, mediante de la calidad de los productos y la excelente atención al cliente.

#### 1.1.4 Organización

La empresa no cuenta con un organigrama establecido, pero dividen sus tareas de la siguiente forma; la gerencia está a cargo de los dueños del negocio. La contabilidad es realizada por dos (2) personas, el contador y su asistente contable.

Así mismo, se encuentran los encargados de las ventas, conformada por dos (2) vendedores quienes se encargan de la atención al cliente, y un (1) cajero el cual se encarga del cobro de las mismas. Por último, hay un (1) responsable de las compras, el cual se encarga de los tratos con los proveedores y la recepción de la mercadería.

### 1.2 Objeto del TSP

El autor del presente Trabajo de Suficiencia Profesional, no laboró en la empresa objeto del estudio, por lo que para el presente punto solo se tomarán en cuenta el objeto del informe y los resultados que se esperan obtener.

### **1.2.1 Proceso que es objeto del informe**

El proceso el cual es objeto del informe, es el inventario, debido a que, al ser una empresa comercial, es el primordial activo que esta maneja.

En el presente trabajo de suficiencia profesional, se desarrolla una evaluación del control interno de inventarios, tomando como punto de partida el análisis COSO, mediante los cinco (5) componentes del mismo, se realizó una encuesta a la administradora de la empresa, en la cual el autor buscó analizar puntos claves del control interno que la entidad realiza sobre sus inventarios.

El principal problema encontrado fue la falta de formalización de los procesos realizados en la empresa, pues, si bien es una empresa que lleva años en el sector, no contaba con procedimientos formales establecidos, llevando esto a que existan en algunas ocasiones problemas internos por la segregación de funciones y la falta de solidez de un control interno de inventarios.

### **1.2.2 Resultados concretos logrados**

En primer lugar, se encuentra la formalización de la estructura de la empresa, mediante la elaboración de un Organigrama y una breve descripción de las principales funciones a realizar por cada trabajador, así como las líneas de autoridad, sugiriendo de esa forma, cuál debería de ser el correcto desarrollo de las funciones de cada integrante, así como el responsable de cada una de ellas. Así mismo, se sugiere a la empresa contar con un código de ética, pues aquí es donde se detalla los valores y principios de cada organización, así como el comportamiento esperado por sus trabajadores.

Posteriormente, se realizó una matriz de riesgos, en donde se detallan los principales riesgos que la empresa enfrenta al no tener un sólido control de inventarios, así como el control propuesto para cada uno de ellos, la periodicidad y el responsable de realizarlo.

Finalmente, se le sugirió a la empresa actividades de control, si bien, ya contaba con algunos procedimientos, estos no eran lo suficientemente sólidos, por lo tanto, mediante la elaboración de un flujograma, se detalló cuál es el procedimiento a seguir, ante la recepción de mercadería. A su vez, se le sugirió la compra o elaboración de un sistema de control de inventarios, para que pueda tener la información debida en el momento requerido, mientras la empresa decide cuál sería una buena opción, el autor dejó un modelo mediante una hoja Excel, en el cuál se detalla las entras y salidas y el stock final.



## Capítulo 2 Fundamentación del tema

### 2.1 Teoría y la práctica en el desempeño profesional

#### 2.1.1 Antecedentes

Los inventarios son una parte fundamental dentro de una organización, tanto en pequeñas como grandes empresas, San Miguel (2019) señala que es importante tener controlados los inventarios de las empresas, puesto estos son los que van a permitirle tener un buen control de la mercadería y, además, generar reportes sobre la situación económica de la empresa para la toma de decisiones. Por otro lado, un mal control de inventarios, llevaría a tener consecuencias graves como insuficiencia de inventarios, mermas, hasta incluso robos, generando problemas con los clientes, proveedores y ocasionado pérdidas económicas.

Por su lado, Ojeda (2012), señala que la importancia de los inventarios recae en el objetivo principal de toda empresa, el cual es obtener utilidades, un adecuado control de inventarios conlleva a amplios beneficios como la venta de productos en buenas condiciones, control de los costos, y mantener una buena calidad en la mercadería; además ayuda a la empresa a poder planear las compras para aprovisionarse de manera oportuna y una adecuada planeación del flujo de efectivo. Sin embargo, un mal control de los inventarios conlleva a tener insuficiencia de los mismos, baja calidad por deterioro, robos, mermas, desorden y exceso de inventario; lo que genera en empresas comerciales una disminución de la liquidez.

Por lo expuesto con anterioridad, se puede afirmar que el control de inventarios en las empresas es un tema importante y especial de cuidar. Por ello, para el presente trabajo se ha tomado en cuenta estudios como los de Bonilla (2019) titulado: "Implementación de Control Interno para la Gestión de Inventarios en una empresa comercial" el cual tuvo como objetivo aplicar controles relacionados en el establecimiento de políticas y procedimientos para el personal, con la finalidad de proponer herramientas para mitigar los riesgos. Para ello, realizó un estudio sobre la situación de la empresa, identificando los riesgos e implementando controles para poder mitigarlos.

Se obtuvo como resultado la implementación de controles, los cuales eliminan la discrepancia que existía entre lo señalado por el Kardex y el material físico encontrado, generando un adecuado control respecto a la mercadería.

Así mismo, en el estudio de Alvarado (2018) titulado: "Evaluación del sistema de control interno de inventarios de la empresa ABC E.I.R.L.", tuvo como objetivo realizar un estudio al control interno de inventarios. Para ello, realizó una encuesta a la administradora del negocio, tomando como base teórica al COSO, usando los componentes del marco integrado del mismo.

Obtuvo como resultado, mediante la aplicación de controles más exhaustivos, la reducción de faltantes de mercadería, mejora en la planificación de la compra de productos, reducción de stock de lento movimiento en almacén y gestión eficiente de los recursos de la compañía.

En el estudio de Jiménez y Tapullima (2017) titulado: “Propuesta de un sistema de control de inventarios, en la empresa proveedora de alimentos Bellavista SRL, 2016” el fin fue desarrollar un sistema de control para los inventarios de la empresa. Para ello, realizaron un estudio sobre el control de la entrada y salida de la mercadería, tomando como base algunos elementos del sistema del control de inventario de las investigaciones de Hemeryth y Sánchez (2013); y, Balabú y Villavicencio (2006), entre otros.

La investigación fue de tipo cualitativa, de diseño propuesta innovadora o de gestión, y tuvo como sujeto de estudio a la compañía. El instrumento utilizado fue la ficha de observación y la entrevista no estructurada o informal.

Se obtuvo como resultado final una propuesta de sistemas de inventarios, los cambios propuestos van desde la estructura de la empresa como en la visión y la misión, hasta cambios en los procedimientos, con respecto a estos últimos, se realizó un plan para registrar de forma correcta la entrada y salida de existencias, además, se propuso los procedimientos a seguir para seleccionar y contratar al personal adecuado. Finalmente, para tener una mejor vigilancia y supervisión, se sugirió la elaboración de reportes semanales y mensuales.

## **2.1.2 Bases teóricas**

**2.1.2.1 Concepto de inventario.** Según el Consejo de Normas Internacionales de Contabilidad (2016), en la NIC 2, los Inventarios son: activos, los cuales están destinados a ser vendidos en el curso normal de la operación; también son aquellos que se encuentran en forma de materiales o suministros para ser consumidos en la producción de bienes o cuando se presten los servicios.

Cruz (2017, s/p), señala el concepto de inventarios como una lista ordenada y con valores de los productos que la compañía posee, dicha lista ayuda a la empresa con el abastecimiento de sus almacenes y bienes, apoyando a los procesos comerciales o productivos de la empresa y ayudando así a la puesta a disposición del producto para los clientes.

**2.1.2.2 Concepto de control interno.** Según la Contraloría General de la República (2014) el control interno es un proceso el cual está diseñado por una entidad, para enfrentar y mitigar los riesgos y dar seguridad a que se alcanzaran los objetivos planteados por la empresa.

Por su parte, el American Institute of Certified Public Accountants (como se citó en Mantilla, 2018) lo precisa al control interno como aquel que incluye el plan de la empresa y todos los mecanismos tomados por un negocio para proteger sus activos, comprobar la veracidad y confiabilidad de su información contable, ser más eficientes en sus operaciones y promover la adherencia a las políticas establecidas.

Finalmente, el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (2013, pág. 3), COSO, define al control interno como “proceso efectuado por la junta directiva, la

administración y otro personal de la entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con respecto al logro de los objetivos relacionados con las operaciones, la presentación de informes y el cumplimiento”.

Dentro de estos estudios se puede observar similitudes en las definiciones, Contraloría General de la República (2014), COSO (2013) y, en cuanto que ambas señalan que el control interno es un proceso, diseñado para enfrentar riesgos y dar una seguridad razonable para alcanzar los objetivos de la empresa.

Por otra parte, el AICPA, señala que el control interno comprende el plan de la organización y todas las medidas coordinadas para salvaguardar activos y promover la eficiencia operacional.

Como se puede apreciar, el control interno es una parte muy importante en cualquier empresa, ya que esto le puede ayudar a esta a identificar oportunamente los riesgos inherentes al negocio, para que este pueda hacerles frente y la empresa pueda cumplir con sus objetivos.

Para el presente trabajo de suficiencia profesional, se usó el modelo COSO, debido a que su concepto de control interno es más completo, pues permite a las empresas desarrollar un sistema de control de inventarios eficiente, el cual pueda detectar de manera oportuna algunos riesgos, ayudándola así a que pueda conseguir los objetivos establecidos.

**2.1.2.3 Componentes del COSO.** Para el presente trabajo, se usaron los cinco componentes del marco integrado del Coso:

**2.1.2.3.1 Entorno de control.** Para COSO (2013) el entorno de control es el lugar en el cual se desarrollan las actividades de la empresa bajo la dirección de la administración. Comprende todas las normas, procesos y estructuras las cuales conforman los cimientos para el desarrollo del control interno. Además, señala que para poder obtener un entorno de control adecuado se debe de tener en cuenta, elementos como la estructura organizacional, división del trabajo y la asignación de responsabilidades. (COSO; 2013). Finalmente, señala que un entorno de control poco eficaz, puede generar graves consecuencias en la empresa, las cuales pueden llevar a la pérdida financiera o a un fracaso empresarial.

El entorno de control tiene los siguientes principios (González; s.f., pág. 20):

- ✓ La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
- ✓ El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.
- ✓ La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de objetivos.

- ✓ La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.
- ✓ La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de objetivos.

**2.1.2.3.2 Evaluación de riesgos.** Este componente identifica los probables riesgos relacionados con el logro de objetivos de la empresa (COSO, 2013). Además, sostiene, que estos riesgos pueden afectar a la empresa en diferentes ámbitos como en su competitividad, conservar una posición financiera consolidada y una buena imagen corporativa; por lo tanto “se entiende por riesgo cualquier causa probable de que no se cumplan los objetivos de la organización” (COSO; 2013, pág. 16). Finalmente, indica que la organización debe prevenir y entender los riesgos a los cuales se enfrenta para poder establecer instrumentos los cuales los identifiquen, analicen y disminuyan. (COSO, 2013).

La evaluación de riesgos tiene los siguientes principios (González; s.f., pág. 25):

- ✓ La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.
- ✓ La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se debe de gestionar.
- ✓ La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de objetivos.

**2.1.2.3.3 Actividades de control.** En el marco integrado de COSO (2013, pág. 17), define a las actividades de control como:

Las acciones establecidas a través de políticas y procedimientos que contribuyen a garantizar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección para mitigar los riesgos con impacto potencial en los objetivos... Según su naturaleza pueden ser preventivas o de detección y pueden abarcar una amplia gama de actividades manuales y automatizadas.

Las actividades de control, según COSO (2013) están diseñadas para mitigar los riesgos que impiden a la empresa alcanzar los objetivos establecidos. Cada actividad de control realizada debe de ser acorde al riesgo que se quiere prevenir. Estos controles permiten evitar el suceso de riesgos innecesarios, disminuir el impacto de los mismos y recobrar el sistema en el menor tiempo. (COSO; 2013, pág. 17).

Las actividades de control tienen los siguientes principios (González; s.f., pág. 27):

- ✓ La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.

- ✓ La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.
- ✓ La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.
- ✓ La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica.

**2.1.2.3.4 Información y comunicación.** Este componente del Marco Integrado del COSO, sostiene que los trabajadores de una empresa, no solamente deben de obtener la información, sino, deben de intercambiarla para poder desarrollar, gestionar y controlar las operaciones; pues dicha información es necesaria para que la empresa pueda llevar a cabo las actividades de control interno las cuales la ayudan a cumplir con sus objetivos. (COSO; 2013).

Información y comunicación tiene los siguientes principios (González; s.f., pág. 29):

- ✓ La organización obtiene o genera y utiliza información relevante de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.
- ✓ La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.
- ✓ La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.

**2.1.2.3.5 Actividades de supervisión.** Finalmente, el componente de actividad y supervisión, el marco integrado del COSO, sostiene que, a todos los procesos establecidos para el sistema de control interno, se les debe de hacer un seguimiento, con el fin de evaluar y, en consecuencia, tener un mejoramiento continuo del mismo; así mismo, dicho sistema de control debe de contar con flexibilidad para poder reaccionar de manera rápida y adaptarse a cualquier circunstancia.

A su vez señala que es importante implantar procedimientos los cuales den la seguridad que, ante cualquier deficiencia del control interno, se pueda informar de manera oportuna para tomar decisiones pertinentes (COSO, 2013).

Las actividades de supervisión tienen los siguientes principios (González; s.f., pág. 32):

- ✓ La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.

- ✓ La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda.

## **2.2 Descripción de las acciones, metodologías y procedimientos**

En el presente trabajo de suficiencia profesional se realizó una encuesta a la dueña de la empresa, utilizando dos (2) tipos de investigación: descriptiva y de campo. A continuación, se definirán los conceptos:

El autor Arias (2006), sostiene que la investigación descriptiva busca un hecho o fenómeno el cual afecte a un individuo o grupo con el fin de observar el comportamiento presentado por estos frente a ese hecho. En el caso de la presente investigación, evaluar el control interno de inventarios que posee la empresa.

La investigación también corresponde a una investigación de campo, pues este tipo de investigación consiste en recopilar datos directamente de los sujetos que serán investigados, o desde donde surgen los hechos, sin tener injerencia sobre alguna variable. En el caso de esta investigación, se realizó una encuesta a la encargada, sobre el control de inventarios, sin alterar alguna condición. (Arias, 2006).

Con relación al diseño de la investigación, el presente trabajo es no experimental, según Arias (2006) sostienen que, en este tipo de diseño no se manipula el ambiente en donde se realiza el estudio. A su vez, los autores Kerlinger y Lee (2008, pág. 504) lo definen como aquella en la que el investigador no tiene control directo sobre las variables, pues los hechos ya han ocurrido o son no manipulables, en este tipo de investigación, se infiere sobre la relación entre las variables, sin tener intervención directa.

Se ha determinado que, en el presente trabajo, posee un diseño no experimental, pues no se han alterado las variables correspondientes a la investigación, se analizaron sin influir sobre ellas, lo que llevo por consiguiente a tener un análisis real del control interno de inventarios.

El presente trabajo de investigación emplea como técnica de observación la encuesta y el instrumento a utilizar es el cuestionario.

La encuesta fue elaborada por el autor, tomando como referencia a la encuesta realizada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2014). Se puede observar la encuesta en el Anexo 1.

## Capítulo 3 Aportes y desarrollo de experiencia

### 3.1 Aportes

Después de haber realizado una encuesta con la administradora de la empresa, la cual se puede observar en el Anexo 2, el autor presenta a continuación algunas propuestas de mejora, las cuales serán detalladas por componentes del COSO:

#### 3.1.1 *Entorno de control*

En primer lugar, se encuentra el componente de entorno de control, aquí se obtuvo como resultado que la empresa cuenta con misión y visión, las mismas que son difundidas entre los trabajadores de la empresa.

Sin embargo, la empresa no cuenta con un código de ética, ni un manual de organizaciones y funciones establecido, cuando se le consultó a la administradora por este, comentó que, si bien no lo tenían formalmente establecido, cada trabajador sabía cuál era su función, pero en algunos casos, todos los trabajadores hacían de todo un poco dentro de la empresa.

Así mismo, la empresa no contaba con un organigrama donde se dé a conocer a los trabajadores las líneas de autoridad. No obstante, estaban divididos en funciones, pero sin tener a alguien que sea el encargado.

Luego de lo anteriormente mencionado, se encontró que esto puede llevar a la existencia de un riesgo por fraude, mediante la segregación de funciones, pues si bien es cierto, los trabajadores sabían cuál era su función, muchas veces los vendedores hacían función de los encargados de compra o del encargado de caja y viceversa.

Por lo tanto, el primer aporte brindado a la empresa fue el código de ética, pues a pesar de tener varios años en el mercado local, la compañía no contaba con uno. El código de ética propuesto, se puede encontrar en el Anexo 3, para la elaboración del mismo, se tomó como referencia a Castro (2014).

Finalmente, el segundo aporte brindado a la empresa, se encuentra en el Apéndice A, entregado con el fin de mitigar el riesgo de segregación de funciones, fue la creación de un Organigrama, además de un manual en el cuál se detallan de manera general, cual deberían de ser las funciones a desempeñar por cada trabajador, así como asignar una línea de autoridad.

#### 3.1.2 *Evaluación de control*

En el componente de evaluación de control, la administradora señala que la empresa si cumple con los objetivos establecidos por el área de inventarios, pues hasta el momento no ha ocurrido ninguna pérdida o robo de los productos.

La empresa no realiza una capacitación periódica a los trabajadores, la única capacitación que se realiza es la inducción que se les da cuando son contratados por primera vez, donde se les explica



sus funciones y la manera en la cual la deben de realizar. Además, la empresa no realiza ni documenta la evaluación de riesgos existentes en la compañía.

El objetivo del presente componente es determinar los riesgos presentes en la compañía, y, además aquellos que puedan afectar el logro de sus objetivos; así como determinar la posibilidad de ocurrencia y el impacto de los mismos. Por consiguiente, el autor elaboro una tabla en donde se muestran los riesgos encontrados en el área de inventarios, cabe mencionar que, para la elaboración del mismo, se tomó como referencia a Alvarado (2018):

**Tabla 1**

*Riesgos encontrados en el área de inventarios*

| Riesgo                                                                         | Aseveración                       | Control                                                                                                                                             | Periodicidad                  | Responsable                |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| La mercadería comprada no cumplan con las características solicitadas          | Existencia                        | Verificar que las características colocadas en la guía de remisión, sean las mismas que las de los productos entregados.                            | En cada ingreso de mercadería | Persona a cargo de compras |
| La mercadería enviada por el proveedor, no es la cantidad señalada             | Existencia                        | Verificar que los productos entregados, sean de la cantidad acordada en la guía de remisión.                                                        | En cada ingreso de mercadería | Persona a cargo de compras |
| La mercadería enviada por el proveedor cuenta con desperfectos                 | Existencia                        | Verificar que la mercadería, que los productos se encuentren en condiciones óptimas.                                                                | En cada ingreso de mercadería | Persona a cargo de compras |
| La pérdida por extravió o robo de los productos en almacén                     | Existencia                        | Solo dar acceso a almacén a personal autorizado.                                                                                                    | De manera diaria              | Persona a cargo de compras |
| La mercadería es sacada de almacén sin autorización                            | Existencia, Integridad            | Solo darle acceso al almacén a la personal autorizado. Así mismo, registrar las entradas y salidas de los productos                                 | De manera diaria              | Persona a cargo de compras |
| Que no haya una correcta actualización de movimiento de las entradas y salidas | Existencia, Integridad, Valuación | Capacitar al personal, y hacer un conteo de inventario, por lo menos una vez al mes                                                                 | Mensual                       | Persona a cargo de compras |
| Pérdida de valor por deterioro u obsolescencia                                 | Integridad, Valuación             | Definir según criterio de los encargados, el tiempo que se debe de esperar antes de rematar o sacar de almacén ciertos productos con baja rotación. | Cada 4 meses                  | Vendedor                   |
| Los ajustes por faltantes o sobrantes no sean registrados de forma adecuada    | Valuación                         | Todo ajuste debe de ser autorizado por el contador de la empresa                                                                                    | Mensual                       | Contador                   |
| Los retiros de almacén no sean registrados                                     | Valuación                         | Establecer documentos que sustenten la salida de almacén                                                                                            | De manera diaria              | Persona a cargo de compras |

*Nota.* Adaptado de Alvarado (2018)



### **3.1.3 Actividades de control**

En este componente, encontramos que la empresa no cuenta con políticas claramente definidas para la recepción, almacenamiento y conservación de sus inventarios, pues el procedimiento a seguir cuando llega la mercadería es recibirla, y muchas veces no se hace el conteo, ni se revisa la guía de remisión en el momento en que ha llegado. Sin embargo, la empresa si dio a conocer a las personas responsables, cuál es el procedimiento a seguir cuando se reciben los productos.

En cuanto a la pregunta realizada si es que hay algún responsable sobre el control y conservación de los inventarios, la administradora comentó que, si bien hay una persona encargada de las compras, muchas veces si el encargado se encuentra ocupado, el personal encargado de ventas lo reemplaza.

Los documentos existentes para el registro de entradas de productos, es mediante la guía de remisión; mientras que, para la salida de productos, se tiene una hoja de Excel en donde se registran la entrada y salida de los mismos. Además, la empresa si realiza inventarios físicos, pero no de manera regular.

La empresa no cuenta con líneas de comunicación formalmente establecidas, pero sostiene que tienen reuniones periódicas en las cuales se habla sobre los problemas de la empresa, de los trabajadores, y se busca una retroalimentación.

Por consiguiente, para hacer más sencillo el proceso de recepción de mercadería y tener el procedimiento de manera formal, el autor propuso un flujograma para la recepción de mercadería, el cual puede ser observado en el Apéndice B.

Para evitar el riesgo de segregación de funciones, el autor propuso como aporte el Organigrama y la descripción de las funciones que se tendrían que seguir y respetar, estas pueden observarse en el Apéndice A.

Finalmente, a pesar de que la empresa cuenta con un documento en el cual registra la entrada y salida de la mercadería, muchas veces este no está actualizado, lo cual puede tener como consecuencia posibles pérdidas, no solo materiales sino también de clientes, pues al no tener el producto deseado por el cliente, se pierde una compra; por lo tanto, se le sugiere a la empresa adquirir un software de inventarios o contratar a un ingeniero para desarrollar uno. Sin embargo, en el Apéndice C, el autor sugiere a la empresa un documento de Excel, con un Kardex, el cual se usará hasta que la empresa compré un sistema para el uso de sus inventarios.

### **3.1.4 Información y comunicación**

Con respecto al componente de Información y comunicación, las actividades de control que tiene la empresa no contribuyen a que la información sea recibida en el momento necesario para la toma de decisiones, pues a pesar de tener actividades de control, estos mismos no son aplicados con

regularidad, llevando algunas veces a no tener la información necesaria en el momento indicado, llegando a ocasionar pérdidas en cuanto a ventas.

Sin embargo, el autor planea hacer frente a estos problemas presentados, mediante los aportes anteriormente mencionados, como el documento de Excel presentado en el Apéndice C y el flujograma de recepción de inventarios.

### **3.1.5 Actividades de supervisión**

Finalmente, se encuentra el componente de Actividades de supervisión, la administración no evalúa que los componentes establecidos para el control interno de inventarios estén presentes y funcionen de manera adecuada.

Por lo que, el autor en la Tabla 1, menciona la periodicidad en la que se sugiere hacer las evaluaciones a los controles.

## **3.2 Desarrollo de experiencias**

El autor al iniciar el Trabajo de Suficiencia Profesional, encontró a una empresa que si bien, tenía controles internos los cuales hacían frente a los riesgos mencionados con anterioridad, estos no eran lo suficientemente eficaces como para poder mitigarlos, pues no se realizaban con regularidad.

Luego de presentar a la dueña de la empresa los riesgos encontrados, con las mejoras propuestas, señaló que iba a aplicar los cambios recomendados, como respetar las funciones de cada área, hasta tener un mayor control de los inventarios, comentando que tenía en mente adquirir un sistema de control de inventarios.

A la fecha de la presentación del informe, el autor no pudo determinar con exactitud el impacto de las propuestas en la empresa, pero se espera tener buenos resultados, pues se establecieron controles para poder mitigar los riesgos existentes.

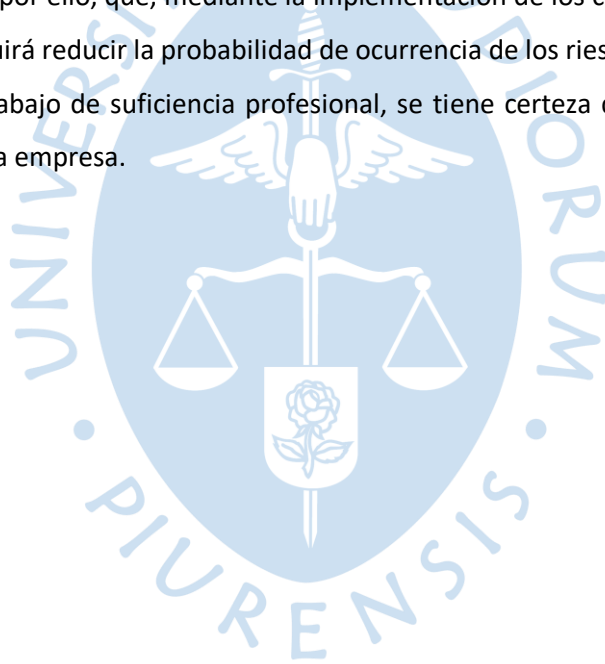
## Conclusiones

A pesar de ser una empresa con más de 15 años de servicio, la empresa al no contar con una formalidad al momento de realizar sus actividades, estaba expuesta a riesgos por fraude y robo, esto al no tener definido un organigrama, línea de mando, responsables de las áreas y no tener una política de recepción de la mercadería.

Así mismo, al no restringir el acceso a los inventarios a todos sus empleados y al no registrar con regularidad las entradas y salidas de mercadería, estaba expuesta a que en cualquier momento se pueda extraviar mercadería.

El presente trabajo de suficiencia profesional, tiene como principal conclusión, luego de la evaluación de su control interno de inventarios, usando el marco integrado del COSO, que los controles utilizados por la empresa no son los adecuados para salvaguardar sus inventarios, pues los controles existentes no son aplicados con regularidad, y en algunos casos, no hay controles para mitigar los riesgos encontrados. Es por ello, que, mediante la implementación de los controles mencionados con anterioridad, se conseguirá reducir la probabilidad de ocurrencia de los riesgos.

Al finalizar el trabajo de suficiencia profesional, se tiene certeza que se implementarán los controles sugeridos en la empresa.





## Lista de referencias

- Alvarado Tapia, C. V. (2018). *Evaluación del sistema de control interno de inventarios de la empresa ABC E.I.R.L.* Piura: Universidad de Piura.
- Arias, F. G. (2006). *El Proyecto de investigación: introducción a la metodología científica*. Caracas: Enisteme.
- Bonilla Córdova, K. F. (2019). *Implementación de Control Interno para la Gestión de Inventarios en una empresa Comercial*. Piura: Universidad de Piura.
- Castro, A. R. (14 de abril de 2014). *Código de ética*. Obtenido de issuu: [https://issuu.com/rosahelenacastro/docs/codigo\\_de\\_etica.docx#](https://issuu.com/rosahelenacastro/docs/codigo_de_etica.docx#)
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission. (2013). *Control Interno - Marco Integrado*.
- Consejo Normativo de Contabilidad. (2016). *Norma Internacional de Contabilidad 2: Inventarios*. IFRS Foundation.
- Cruz Fernández, A. (2017). *Gestión de inventarios*. Málaga: IC Editorial.
- González Martínez, R. (s.f.). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III Manual del Participante*. Qualpro Consulting, S. C. .
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2019). *Perú: Estructura Empresarial, 2018*. Lima: Instituto Nacional de Estadística e Informática.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2014). *Cuestionario de Autoevaluación del Control Interno*. Ciudad de Mexico.
- Jiménez Villegas, V. A., & Tapullima Mego, J. (2017). *Propuesta de un sistema de control de inventarios, en la empresa proveedora de alimentos Bellavista SRL, 2016*. Tarapoto: Universidad Peruana Unión.
- Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2008). *Investigación del comportamiento: Cuarta Edición*. Long Beach: California State University.
- La Contraloría General de la República. (2014). *Marco Conceptual de Control Interno*. Lima: GIZ.
- Mantilla B., S. A. (2018). *Auditoría del Control Interno*. Bogotá: ECOE Ediciones.
- Ministerio de la Producción. (29 de marzo de 2019). *Estadística MIPYME*. Obtenido de <https://ogeiee.produce.gob.pe/>:  
<https://ogeiee.produce.gob.pe/index.php/en/shortcode/estadistica-oe/estadisticas-mipyme>
- Ojeda, M. (21 de noviembre de 2012). *Blog*. Obtenido de El Empresario: <http://elempresario.mx/almacenes/porque-los-inventarios-empresas>

Sanmiguel Vidueira, M. E. (29 de julio de 2019). *Blog*. Obtenido de ekon:  
<https://www.ekon.es/importancia-inventarios-empresa/>



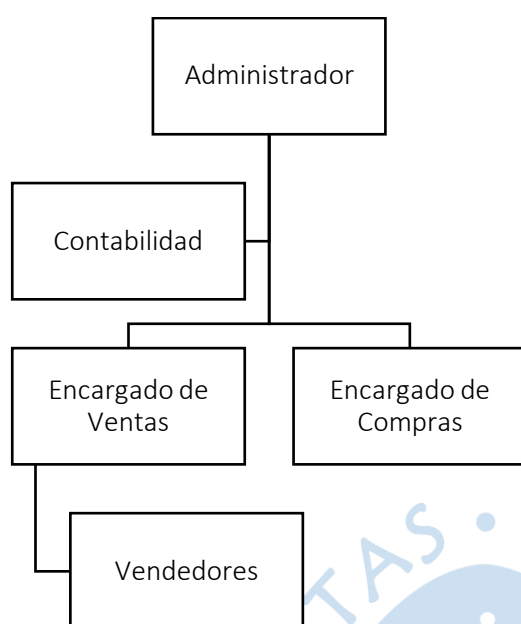
## Apéndices





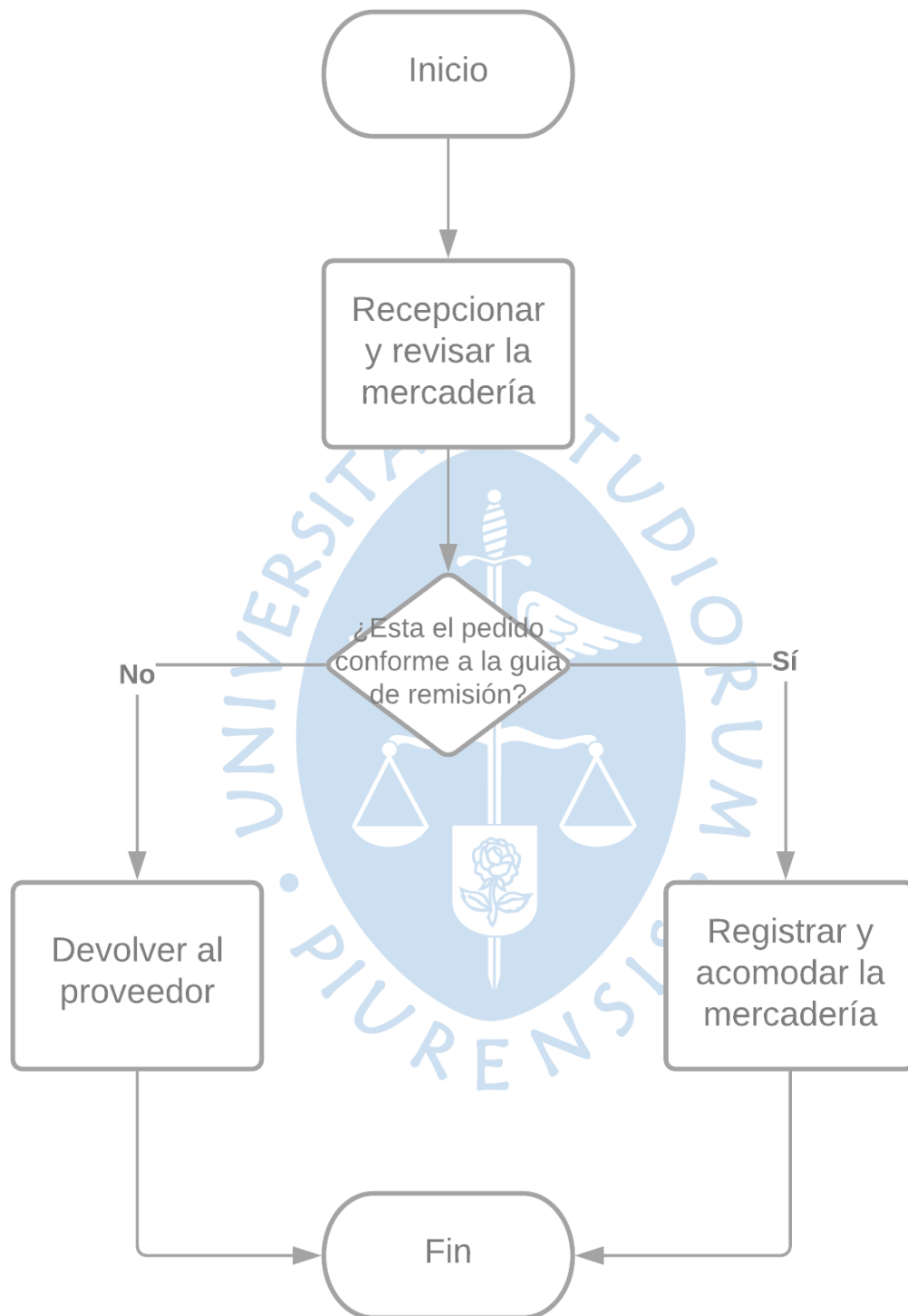


## Apéndice A. Organigrama y descripción de funciones



| Área         | Puesto               | Descripción del puesto                                                                                                                                                                                                         |
|--------------|----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Contabilidad | Contador             | Preparación de los Estados Financieros<br>Declaración de Impuestos                                                                                                                                                             |
|              | Asistente Contable   | Registro contable de los documentos<br>Preparación de planilla<br>Supervisar el conteo físico de los productos<br>Arqueo de Caja                                                                                               |
| Ventas       | Encargado de ventas  | Atención de los clientes<br>Acomodar los productos<br>Solicitar mercadería al encargado de almacén                                                                                                                             |
|              | Vendedor             | Atención de los clientes<br>Encargado de redes sociales<br>Acomodar los productos                                                                                                                                              |
|              | Cajero               | Cobro de las ventas<br>Cierre de caja<br>Emitir comprobantes de pago<br>Manejo de caja chica                                                                                                                                   |
| Compras      | Encargado de Almacén | Trato con proveedores<br>Recibir la mercadería y los documentos relacionados a esta<br>Verificar en el momento que la información este conforme<br>Registrar la entrada y salida de productos de almacén<br>Ordenar el almacén |

*Nota.* Elaboración propia

**Apéndice B. Flujograma de recepción de mercadería**

*Nota.* Elaboración propia

### Apéndice C. Kardex temporal

| Productos          |        |      |       |             |       |              |          |         |       |
|--------------------|--------|------|-------|-------------|-------|--------------|----------|---------|-------|
| Código de Producto | Prenda | Tipo | Marca | Descripción | Talla | Inv. Inicial | Entradas | Salidas | Stock |
|                    |        |      |       |             |       |              |          |         |       |
|                    |        |      |       |             |       |              |          |         |       |
|                    |        |      |       |             |       |              |          |         |       |

| Salidas     |       |        |             |       |          |
|-------------|-------|--------|-------------|-------|----------|
| Comprobante | Fecha | Código | Descripción | Talla | Cantidad |
|             |       |        |             |       |          |
|             |       |        |             |       |          |
|             |       |        |             |       |          |

| Entradas    |       |        |             |       |          |
|-------------|-------|--------|-------------|-------|----------|
| Comprobante | Fecha | Código | Descripción | Talla | Cantidad |
|             |       |        |             |       |          |
|             |       |        |             |       |          |
|             |       |        |             |       |          |

| Productos          |        |      |       |             |       |              |          |         |       |
|--------------------|--------|------|-------|-------------|-------|--------------|----------|---------|-------|
| Código de Producto | Prenda | Tipo | Marca | Descripción | Talla | Inv. Inicial | Entradas | Salidas | Stock |
|                    |        |      |       |             |       |              |          |         |       |
|                    |        |      |       |             |       |              |          |         |       |
|                    |        |      |       |             |       |              |          |         |       |

| Salidas             |       |        |             |       |          |
|---------------------|-------|--------|-------------|-------|----------|
| Comprobante de pago | Fecha | Código | Descripción | Talla | Cantidad |
|                     |       |        |             |       |          |
|                     |       |        |             |       |          |
|                     |       |        |             |       |          |

| Entradas            |       |        |             |       |          |
|---------------------|-------|--------|-------------|-------|----------|
| Comprobante de pago | Fecha | Código | Descripción | Talla | Cantidad |
|                     |       |        |             |       |          |
|                     |       |        |             |       |          |
|                     |       |        |             |       |          |

*Nota.* Elaboración propia



## Anexos





## Anexo 1. Encuesta

| Componentes del COSO  | Preguntas                                                               | Sí | Sí (parcialmente) | No | Observaciones |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------|----|-------------------|----|---------------|
| Entorno de control    | ¿La empresa cuenta con misión y visión?                                 |    |                   |    |               |
|                       | ¿Difunden la misión y visión de la empresa?                             |    |                   |    |               |
|                       | ¿La empresa cuenta con un código de ética establecido?                  |    |                   |    |               |
|                       | ¿Difunden el código de ética entre los trabajadores?                    |    |                   |    |               |
|                       | ¿Cuenta la empresa con un Manual de Organizaciones y funciones?         |    |                   |    |               |
|                       | ¿Se difunde el Manual de Organizaciones y funciones entre el personal?  |    |                   |    |               |
|                       | ¿Existe un organigrama?                                                 |    |                   |    |               |
|                       | ¿Se establece claramente líneas de responsabilidad y autoridad en área? |    |                   |    |               |
|                       | ¿Se dan a conocer las líneas de autoridad entre los trabajadores?       |    |                   |    |               |
| Evaluación de control | ¿Se cumplen los objetivos y metas establecidos por el área?             |    |                   |    |               |
|                       | ¿Se capacita periódicamente al personal responsable del proceso?        |    |                   |    |               |
|                       | ¿Realiza y documenta la evaluación de riesgos?                          |    |                   |    |               |

| Componentes del COSO   | Preguntas                                                                                                                                          | Sí | Sí (parcialmente) | No | Observaciones |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------|----|---------------|
| Actividades de control | ¿Existen políticas claramente definidas para la recepción, almacenamiento y conservación de inventarios?                                           |    |                   |    |               |
|                        | ¿Se han dado a conocer al personal las políticas de recepción, almacenamiento y conservación?                                                      |    |                   |    |               |
|                        | ¿Se han definido responsables sobre el control y conservación de la mercadería?                                                                    |    |                   |    |               |
|                        | ¿Existen documentos de registro, los cuales sustenten las entradas y salidas de los productos?                                                     |    |                   |    |               |
|                        | ¿Se realizan inventarios físicos? ¿Cada cuánto tiempo se realizan?                                                                                 |    |                   |    |               |
|                        | ¿Se verifican las guías de remisión, facturas y órdenes de compra cuando llega la mercadería?                                                      |    |                   |    |               |
|                        | ¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la empresa? |    |                   |    |               |
|                        | ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten recibir retroalimentación del personal?                                            |    |                   |    |               |



| Componentes del COSO       | Preguntas                                                                                                                                                                                       | Sí | Sí (parcialmente) | No | Observaciones |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------|----|---------------|
| Información y comunicación | ¿Las actividades de control implementadas contribuyen a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente? |    |                   |    |               |
|                            | ¿Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones?                                                                                                                     |    |                   |    |               |
| Actividades de supervisión | ¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente?                                                                                                     |    |                   |    |               |
|                            | ¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?                                                                      |    |                   |    |               |

*Nota.* Adaptado del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2014)

**Anexo 2. Encuesta a administradora**

| Componentes del COSO  | Preguntas                                                               | Sí | Sí (parcialmente) | No | Observaciones                                                                                     |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------|----|-------------------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Entorno de control    | ¿La empresa cuenta con misión y visión?                                 | X  |                   |    |                                                                                                   |
|                       | ¿Difunden la misión y visión de la empresa?                             | X  |                   |    |                                                                                                   |
|                       | ¿La empresa cuenta con un código de ética establecido?                  |    |                   | X  |                                                                                                   |
|                       | ¿Difunden el código de ética entre los trabajadores?                    |    |                   | X  |                                                                                                   |
|                       | ¿Cuenta la empresa con un Manual de Organizaciones y funciones?         |    |                   | X  |                                                                                                   |
|                       | ¿Se difunde el Manual de Organizaciones y funciones entre el personal?  |    |                   | X  |                                                                                                   |
|                       | ¿Existe un organigrama?                                                 |    | X                 |    | No existe un organigrama establecido, pero los trabajadores saben que es lo que tienen que hacer. |
|                       | ¿Se establece claramente líneas de responsabilidad y autoridad en área? |    | X                 |    |                                                                                                   |
|                       | ¿Se dan a conocer las líneas de autoridad entre los trabajadores?       |    | X                 |    |                                                                                                   |
| Evaluación de control | ¿Se cumplen los objetivos y metas establecidos por el área?             | X  |                   |    |                                                                                                   |
|                       | ¿Se capacita periódicamente al personal responsable del proceso?        |    | X                 |    |                                                                                                   |
|                       | ¿Realiza y documenta la evaluación de riesgos?                          |    |                   | X  |                                                                                                   |

| Componentes del COSO   | Preguntas                                                                                                                                          | Sí | Sí (parcialmente) | No | Observaciones                                                  |
|------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------|----|----------------------------------------------------------------|
| Actividades de control | ¿Existen políticas claramente definidas para la recepción, almacenamiento y conservación de inventarios?                                           |    | X                 |    |                                                                |
|                        | ¿Se han dado a conocer al personal las políticas de recepción, almacenamiento y conservación?                                                      | X  |                   |    |                                                                |
|                        | ¿Se han definido responsables sobre el control y conservación de la mercadería?                                                                    |    | X                 |    |                                                                |
|                        | ¿Existen documentos de registro, los cuales sustenten las entradas y salidas de los productos?                                                     | X  |                   |    |                                                                |
|                        | ¿Se realizan inventarios físicos? ¿Cada cuánto tiempo se realizan?                                                                                 | X  |                   |    | No lo hacen de manera regular                                  |
|                        | ¿Se verifican las guías de remisión, facturas y órdenes de compra cuando llega la mercadería?                                                      |    | X                 |    | Muchas veces no se revisa en el momento que llega a la empresa |
|                        | ¿Tiene formalmente establecidas líneas de comunicación e información con su personal para difundir los programas, metas y objetivos de la empresa? |    | X                 |    |                                                                |
|                        | ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten recibir retroalimentación del personal?                                            |    | X                 |    |                                                                |

| Componentes del Coso       | Preguntas                                                                                                                                                                                       | Sí | Sí (parcialmente) | No | Observaciones |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|-------------------|----|---------------|
| Información y comunicación | ¿Las actividades de control implementadas contribuyen a que la información que utiliza y genera sea de calidad, pertinente, veraz, oportuna, accesible, transparente, objetiva e independiente? |    |                   | X  |               |
|                            | ¿Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones?                                                                                                                     |    |                   | X  |               |
| Actividades de supervisión | ¿Evalúa que los componentes del control interno, están presentes y funcionan adecuadamente?                                                                                                     |    |                   | X  |               |
|                            | ¿Comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar medidas correctivas?                                                                      |    | X                 |    |               |

*Nota.* Adaptado del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2014)

### **Anexo 3. Código de ética**

#### **I. PRESENTACIÓN DEL CÓDIGO**

Boutique ABC EIRL, es una tienda de ropa multimarca para damas, caballeros y niños; además de útiles escolares; en sus 15 años de existencia, ha logrado establecer relaciones sólidas con distintos proveedores reconocidos a nivel nacional, ofreciendo productos de calidad a costos accesibles.

En Boutique ABC, somos una empresa con años de experiencia en el mercado, en los cuales hemos demostrado compromiso, responsabilidad y, sobre todo, integridad; mostrando este compromiso con la sociedad.

En esta empresa nos preocupamos por contribuir de manera positiva a la sociedad en la que vivimos, empezando con cada uno de nuestros empleados, por lo que consideramos importante sembrar en cada uno de ellos valores que los ayuden a superarse cada día y a ser mejores personas, las cuales contribuyan, en cualquier aspecto de su vida, con el ejemplo a la sociedad en la que vivimos, por eso apostamos por inculcar valores como la honestidad, empatía, integridad y solidaridad.

Finalmente, la empresa ha optado como objetivo, construir una estructura íntegra, en donde todos los logros se consiguen en base al esfuerzo, y así lo ha venido haciendo en todos sus años de trayectoria, con el fin de tener un impacto positivo, predicando con el ejemplo sobre los trabajadores de la empresa y con la esperanza de que ellos sigan con esta cadena, teniendo así más alcance en la sociedad.

#### **II. NUESTRA EMPRESA, SUS VALORES Y PRINCIPIOS**

- Misión

Ofrecer un servicio íntegro, brindando artículos de calidad al mejor precio, acompañado de un buen servicio y atención posventa

- Visión

Construir de manera sólida una empresa líder en el mercado, mediante de la calidad de los productos y la excelente atención al cliente.

- Filosofía

Brindar un servicio de calidad, y un trato de cordialidad en cada relación, donde se desarrolle un ambiente de respeto con los clientes, trabajadores y proveedores, garantizando así relaciones sólidas a largo plazo.

- Principios empresariales

#### **Confianza**

Buscamos generar un grato ambiente de trabajo, basándonos en la confianza entre trabajadores, clientes y proveedores.

#### **Mejoramiento Continuo e Innovación:**

Nos preocupamos por proporcionar siempre un buen servicio, mejorando de forma continua y ofreciendo productos de calidad, de acuerdo a las tendencias del mercado.

## **Credibilidad**

A lo largo de los años hemos logrado ganar cierta credibilidad, y esto se debe a que siempre se respetan los tratos acordados con los clientes, trabajadores y proveedores.

- Principio de conducta

**Responsabilidad:** Los actos que se realicen dentro de la empresa, estarán sujetos siempre a este principio, pues asumiremos y cumpliremos nuestros compromisos pactados, aceptando las consecuencias que provienen de los mismos.

**Respeto:** El respeto es lo más importante en toda relación laboral, por lo que todas las personas que laboren en esta empresa deben de ser corteses el uno con el otro y con aquellos que interactúan, valorar la diversidad y respetar las diferentes ideas y puntos de vista

**Integridad:** Tenemos que ser veraces y sinceros con lo que ofrecemos, es decir, hacer lo que prometimos que íbamos a hacer, comunicándose de forma honesta tanto dentro como fuera de la empresa.

### **III. GUÍA DE CONDUCTA PARA LOS COLABORADORES**

#### **1. POR LA NATURALEZA DE NUESTROS SERVICIOS**

Los servicios proporcionados por la empresa, buscan siempre tener la mejor calidad, ofreciendo a nuestros proveedores, clientes y trabajadores respeto y buen trato, por lo que:

- 1.1 Los trabajadores deberán siempre dirigirse de forma respetuosa y utilizar un lenguaje adecuado a los clientes.
- 1.2 Cualquier persona que ingrese al local debe de ser tratado con amabilidad.
- 1.3 No debe de existir ningún trato de preferencia ante clientes, proveedores o trabajadores.

#### **2. USO DE LOS BIENES DE LA EMPRESA**

- 2.1. Cada trabajador asume la responsabilidad total de sus herramientas de trabajo mientras este se encuentre dentro del local, por lo que debe de cuidar de ellas.
- 2.2. Usar las herramientas del trabajo, solo para labores relacionados al mismo.
- 2.3. La información confidencial de la empresa, no debe de ser revelada a terceros sin autorización de gerencia, bajo ni un motivo.

#### **3. RELACIÓN Y TRATO CON LOS CLIENTES Y PROVEEDORES**

- 3.1. Suprimir toda actitud negativa, negligente y de abuso de autoridad hacia los clientes y proveedores.
- 3.2. Durante el horario de trabajo, reducir la improvisación y cumplir con efectividad y responsabilidad las tareas asignadas.
- 3.3. Deberán de actuar de acuerdo a las normas y los valores de la empresa.
- 3.4. Construir un ambiente de respeto, tratando de manera óptima a los clientes y proveedores.

- 3.5. No ofrecerá incentivos o recompensas que no hayan sido acordados con gerencia, con el fin de obtener algún beneficio propio en perjuicio de la empresa.

#### 4. RELACIÓN Y TRATO CON PERSONAL DE LA EMPRESA

Los colaboradores de la empresa, deben de orientar sus acciones en base al respeto y solidaridad para lograr una buena convivencia, por lo que se señalan algunas normas de conducta a continuación:

- 4.1. Mantener un buen clima laboral, afianzando de esa manera los lazos entre trabajadores, generando así un ambiente de respeto.
- 4.2. Propiciar la solidaridad, ayudando al compañero en caso de necesitar ayuda, estrechando lazos y respetando los acuerdos tomados por el equipo.
- 4.3. El ambiente de trabajo está libre de discriminación, por lo que cada trabajador será tratado con dignidad y respeto, independientemente de su sexo, raza, creencias, entre otros.
- 4.4. Las conductas de forma violentas, amenazas, intimidación, entre otras conductas agresivas, no serán toleradas bajo ni una circunstancia.
- 4.5. Respetar la privacidad de cada uno.

Los trabajadores que no cumplan alguno de estas políticas establecidas, estará sujeto a una sanción disciplinaria, pudiendo llegar en algunos casos al despido.

#### 5. RELACIONES CON LA COMPETENCIA

Los trabajadores de la empresa deben de brindar un trato cordial y de respeto a los competidores directos, por lo que deben de abstenerse de:

- 5.1. Tener relación laboral alguna con empresas de la competencia.
- 5.2. Recibir algún tipo de incentivo, remuneración o coima para proporcionar información de la empresa.
- 5.3. Sabotear o espiar las estrategias de mercado o de cualquier tipo en contra de las empresas que son competencia.
- 5.4. Amenazar, chantajear o tener algún comportamiento de violencia y poco ético por problemas personales o laborales, con trabajadores de la competencia.

#### 6. ACTIVIDADES POLITICAS

- 6.1. Boutique ABC, se define como una empresa que no tiene alguna inclinación política o religiosa.
- 6.2. Reconocemos y respetamos la libertad y preferencias políticas, religiosas, entre otras de los trabajadores, clientes y proveedores, pero la empresa no será participa bajo ni un motivo de mítines, marchas o algún tipo de manifestación que afecte a nuestra comunidad y a sus buenos labores.

## 7. TRANSACCIONES CON VALORES ECONOMICOS DE LA EMPRESA.

- 7.1. La empresa prohíbe estrictamente a todos los trabajadores pertenecientes a la empresa, sin importar la jerarquía y tiempo que lleven laborando, utilizar el nombre de la empresa en beneficio propio.
- 7.2. La empresa rechaza que lo trabajadores pertenecientes a la empresa, sin importar la jerarquía y tiempo que lleven laborando, utilizar el nombre de la empresa en actividades que pueden afectar la imagen y el prestigio de esta.
- 7.3. Todas las transacciones y actividades económicas de la empresa, deberán de ser realizados de manera transparente, justa y honrada.

## 8. MEDIO AMBIENTE Y SALUD

- 8.1. La empresa se preocupa por los cambios climáticos y la contaminación que generan algunos residuos; por lo que, con el fin de contribuir a la sociedad, se fomentará en nuestros empleados el cuidado del medio ambiente.
- 8.2. La seguridad de nuestro personal, clientes y proveedores es de forma prioritaria, por lo que, dentro de la empresa, el trabajador deberá de respetar el distanciamiento social obligatorio, portando siempre mascarilla y protector facial, además de hacer uso del alcohol en gel, brindado por la empresa.
- 8.3. Los trabajadores deberán de mantener el lugar de trabajo limpio y ordenado.
- 8.4. Como manera de contribuir al medio ambiente, cada uno de los trabajadores debe de ser eficiente al momento de usar las hojas de papel, en caso de existir algún error de impresión, dicha hoja no será desechada, sino que se reciclará para futuros usos.
- 8.5. Finalmente, se disminuirá el uso de las bolsas plásticas, por lo que los productos adquiridos por los clientes, no serán entregados en estas.

*Nota.* Adaptado de Castro (2014)