



**TRABAJO DE GRADO**  
**Opción Seminario-Diplomado.**

**Debida diligencia y transparencia en el sistema de inventario organizacional de la empresa CABLE UNION prestadora de servicios de telecomunicaciones en los estratos 1 y 2 de Cali**

Corporación Universitaria Remington.  
Facultad de Ciencias Contables  
Contaduría Pública

Lina María Mosquera Arboleda  
Jensy Dayana Lasprilla Balanta.  
Tutora María Del Socorro Rivera Cobo  
Opción de Trabajo de grado Seminario-Diplomado.  
2024

## **Dedicatoria**

Se dedica este informe primero que todo a Dios, por permitir a sus autoras llegar hasta este punto y por no permitir que se rindieran, también lo dedican a sus familias por el apoyo que les brindaron durante estos cinco (5) años.

Muchas gracias a todos por el apoyo brindado durante estos cinco (5) años de carrera sin ustedes este logro no hubiera sido posible.

## **Agradecimientos**

Agradecerle a la Corporación Universitaria Remington por haberles permitido ser parte de esta gran familia de estudiantes, por poner en su camino a profesores con tan amplio conocimiento y calidad humana.

**Tabla de Contenidos**

Resumen.....	5
Palabra clave.....	7
Pregunta orientadora de la búsqueda.....	8
Metodología de búsqueda de la información.....	9
Sustentación teórica de la pregunta.....	10
Conclusiones.....	24
Referencias.....	25

## Resumen

Este informe final fue desarrollado en la empresa CABLE UNION quien llevó a cabo una auditoria donde identificó los diferentes riesgos del sistema de inventarios y donde se evidenció que la debida diligencia en la administración y control no está siendo aplicada.

Cable Unión es una empresa prestadora del servicio de telecomunicaciones en los estratos 1 y 2 desde hace más de 25 años brindando confianza y accesibilidad del servicio a los hogares de las poblaciones vulnerables. Teniendo en cuenta su actividad la empresa Cable Unión tiene una rotación de inventario fluida por el manejo de los elementos que se instalan a los clientes.

El objetivo general que se abordó fue:

Determinar si la debida diligencia es aplicable en el sistema de inventarios de CABLE UNION como herramienta para identificar y mitigar los riesgos relacionados con la transparencia de dicha empresa.

La metodología que se utilizó para la elaboración del proyecto fue un estudio cualitativo acompañado de la búsqueda de los conceptos de la debida diligencia y la transparencia organizacional, complementándose con la información entregada por la empresa, con ello se

respondió a la necesidad de identificar los riesgos y la práctica de la debida diligencia en el sistema de inventarios.

Como insumo para la realización de este informe final se pudo obtener el informe de la auditoría donde se evidencian los riesgos del proceso de inventarios en la empresa CABLE UNION, por lo tanto, los resultados de dicha auditoría constituyen parte de la información más importante utilizada por las autoras de este informe.

Este informe final fue realizado tomando información de una de las empresas en las que laboran sus autoras y por ello identificaron que le generó un impacto a nivel del sentido de pertenencia y de la ética profesional, tanto así que escalaron sus resultados a la gerencia general de la empresa objeto de estudio bajo la premisa de generar conciencia de la importancia que tiene la debida diligencia de los procesos en el sistema de inventario y en general en toda la organización.

### **Palabras clave**

Sistema de inventario, sector telecomunicaciones, gestión de riesgos, transparencia, impacto.

### **Pregunta orientadora de la búsqueda**

¿Cómo identificar los riesgos en el proceso de inventario de cable unión aplicando la debida diligencia en la transparencia organizacional?

La gestión efectiva de un sistema de inventario es fundamental para el éxito de cualquier organización. Sin embargo, este proceso conlleva una serie de riesgos inherentes que, si no se identifican y mitigan adecuadamente, pueden generar pérdidas económicas significativas, interrupciones en la cadena de suministro y una disminución en la satisfacción del cliente. La debida diligencia en esta área implica una evaluación exhaustiva de los posibles riesgos, desde errores humanos en la entrada de datos hasta fallas en el sistema de software, pasando por la pérdida de inventario por robo o deterioro. Implementar controles internos sólidos y realizar auditorías periódicas son medidas esenciales para garantizar la integridad y confiabilidad de la información almacenada en el sistema de inventario.

## **Metodología de búsqueda de la información**

En la aplicación de la debida diligencia para la identificación de los riesgos en el proceso de inventarios de la empresa CABLE UNION se utilizó la metodología cualitativa teniendo en cuenta que este permite gestionar el control desde el momento que se hace la compra de los equipos hasta la orden del servicio para la instalación en los hogares de estrato 1 y 2 en la ciudad de Cali.

Las fuentes de búsqueda utilizadas para la recopilación de la información fueron Google académico, base de datos de la universidad, estudios realizados sobre el tema e información suministrada por la misma empresa CABLE UNION.

## **Sustentación teórica de la pregunta**

### **Contextualización sobre la empresa objeto del informe**

Cable Unión fue constituida de acuerdo con las leyes colombianas el 19 de mayo de 1998, mediante escritura pública No 276 de la notaría Única de Caloto. Inscrita en la Cámara de Comercio el 28 de mayo de 1998, bajo el No. 3767 del Libro IX.

La Compañía tiene como objeto social principal la prestación del servicio de las comunicaciones, operación, distribución, asesoría y asistencia técnica de los servicios de comunicaciones, internet y televisión en todas sus modalidades en los estratos 1 y 2 con amplia cobertura a nivel nacional; todos los demás servicios de comunicaciones debidamente autorizados por el estado y cuya explotación sea lícita; la participación en licitaciones públicas y la celebración de contratos de concesión en los términos establecidos en las normas vigentes para tal evento; administración y explotaciones de establecimientos de comercio del mismo tipo y las demás actividades conexas con el objeto social principal y que no estén prohibidas por la ley.

Esta entidad tiene una duración indefinida.

#### ***1.1 Enfoque centrado en la debida diligencia***

Las autoras del informe final consideran importante tener en cuenta los siguientes enfoques teóricos relacionándolos con la debida diligencia en los procesos y en especial en la gestión del sistema de inventarios:

- Teoría de la gestión de riesgos: esta teoría permite comprender los procesos de identificación, evaluación y tratamiento de riesgos en general, para ello es necesario aplicar estos procesos dentro de la gestión del sistema de inventarios de Cable Unión.
- Teoría de los sistemas: esta teoría permitió a las autoras ver el sistema de inventario como un conjunto de elementos interrelacionados y así analizar cómo los cambios en un elemento pueden afectar a otros y cómo esto influye en la gestión de riesgos.
- Teoría del control interno: la cual se enfoca en los mecanismos que una organización implementa para garantizar la fiabilidad de la información financiera y operativa y con ello Cable Unión podrá evaluar la efectividad de los controles internos en el sistema de inventario.

Todas las teorías mencionadas anteriormente fueron tomadas en cuenta para este informe final y sus autoras las analizaron a la luz del enfoque de gestión de inventarios con calidad donde se validó cómo los datos y los procesos influyen en la toma de decisiones y la mitigación de riesgos y también validaron cómo los riesgos de un área pueden afectar a otras dado que los sistemas de inventario hacen parte de la cadena de suministros de Cable Unión.

## ***1.2 La Debida Diligencia en la Gestión de Riesgos de Inventario***

La debida diligencia es un proceso sistemático que implica la investigación exhaustiva de una situación, actividad o entidad para evaluar sus riesgos y oportunidades. En el contexto de un sistema de inventario, la debida diligencia se enfoca en identificar, evaluar y mitigar los riesgos que podrían afectar la precisión, integridad y seguridad de los datos de inventario.

¿Cómo ayuda la debida diligencia en la identificación y mitigación de riesgos?

### **1. Identificación de Riesgos:**

- Análisis del entorno: se evalúan factores internos y externos que pueden afectar el sistema, como cambios en la demanda, desastres naturales, fallos tecnológicos, errores humanos, etc.
  
- Evaluación de procesos: se examinan los procesos de recepción, almacenamiento, despacho y conteo de inventario para identificar posibles puntos débiles.
  
- Análisis de controles: se evalúan los controles internos existentes para determinar si son adecuados para mitigar los riesgos identificados.

## 2. Evaluación de Riesgos:

- Probabilidad de ocurrencia: se estima la probabilidad de que un riesgo se materialice.
- Impacto potencial: se evalúa el impacto financiero y operativo que tendría la materialización de un riesgo.
- Priorización de riesgos: se clasifican los riesgos según su probabilidad e impacto para enfocar los esfuerzos de mitigación en los más críticos.

### *1.3 Ejemplos de riesgos en un sistema de inventario y medidas de mitigación:*

- **Riesgo:** Errores en el conteo físico. **Mitigación:** Implementar procedimientos de conteo cíclico y utilizar tecnología de radiofrecuencia (RFID).
- **Riesgo:** Pérdidas por robo. **Mitigación:** Instalar sistemas de seguridad, controlar el acceso a las áreas de almacenamiento y realizar auditorías periódicas.
- **Riesgo:** Deterioro de productos. **Mitigación:** Establecer sistemas de rotación de inventario y monitorear las condiciones de almacenamiento.

- **Riesgo:** Fallos en el sistema informático. **Mitigación:** Realizar copias de seguridad periódicas, contar con planes de recuperación ante desastres y actualizar los sistemas de manera regular.

#### ***1.4 Beneficios de la debida diligencia:***

- **Reducción de pérdidas:** Al identificar y mitigar los riesgos, se minimizan las pérdidas económicas y operativas.
- **Mejora de la precisión de los datos:** Se garantiza la integridad y confiabilidad de la información de inventario.
- **Optimización de los procesos:** Se identifican oportunidades para mejorar la eficiencia y eficacia de los procesos de inventario.
- **Cumplimiento normativo:** Se asegura el cumplimiento de las regulaciones aplicables.
- **Mayor confianza de los stakeholders:** Se transmite una imagen de solidez y control.

### *1.5 Riesgos del rubro de inventarios identificados en el sector de telecomunicaciones*

Los sistemas de inventarios del sector de telecomunicaciones enfrentan varios riesgos que pueden afectar la precisión, seguridad y eficiencia de la gestión de los activos de una empresa, por lo cual la aplicación de la debida diligencia en dicho proceso permite identificar y mitigar los riesgos, en este sector estos riesgos representan grandes amenazas que de materializarse podrían generar impactos significativos en su funcionamiento y resultados económicos.

A continuación, se presentan algunos de los principales riesgos que podrían enfrentar las empresas del sector de las telecomunicaciones:

**Obsolescencia rápida:** la tecnología en el sector de telecomunicaciones evoluciona a un ritmo acelerado, lo que significa que los productos pueden quedar obsoletos rápidamente. Esto genera riesgos de inventario excedente y pérdidas por desvalorización.

**Demanda volátil:** la demanda de productos y servicios de telecomunicaciones puede fluctuar significativamente en respuesta a cambios en las tendencias del mercado, promociones y lanzamientos de nuevos productos.

**Complejidad de la cadena de suministro:** las cadenas de suministro en el sector de telecomunicaciones son altamente complejas, con múltiples proveedores y canales de distribución. Esto aumenta la exposición a riesgos como interrupciones en el suministro, retrasos en las entregas y problemas de calidad.

Robo y fraude: los equipos de telecomunicaciones suelen tener un alto valor en el mercado negro, lo que los convierte en un objetivo atractivo para los delincuentes. El fraude en las devoluciones y las pérdidas por robo son riesgos comunes.

Cambios regulatorios: las regulaciones del sector de telecomunicaciones pueden cambiar con frecuencia, lo que puede tener un impacto significativo en los requisitos de inventario y los costos asociados.

Para el caso de la empresa estudiada en este informe final estos son los riesgos más importantes que la debida diligencia permite gestionar y que al hacerlo contribuyen a la transparencia de sus operaciones: inventario obsoleto, errores en la gestión de activo, fraude y robo, interrupciones en la cadena de suministro y gestión de garantía.

El sistema de inventarios de la empresa Cable Unión se compone por la compra e instalación de la fibra óptica, canales, decodificadores, entre otros elementos utilizados para la prestación de sus servicios de telecomunicaciones; teniendo en cuenta los datos obtenidos de las auditorías realizadas en la empresa Cable Unión, la información del stock de inventarios no se considera confiable, ni transparente por las fallas que se mencionan a continuación:

En el momento del ingreso de los equipos a la bodega no se realiza un conteo de éstos para determinar si lo facturado y enviado por el proveedor corresponde exactamente a lo solicitado por Cable Unión y si las cantidades despachadas por el proveedor y recibidas en Cable Unión son correctas, posteriormente estos elementos son despachados a los clientes para ser instalados como ventas nuevas, reposiciones, reconexiones, entre otras órdenes de servicios emitidos por cada oficina de los diferentes sectores que se tiene cobertura, estos equipos son

despachados sin tener el control de si los incidentes antes mencionados son reales o no, provocando pérdidas de inventario e incluso fraudes relacionados con el verdadero destino de éstos. Además, cuando los clientes se retiran, muchos de ellos, no entregan los equipos o éstos son revendidos por personas externas a la organización o por los mismos empleados de Cable Unión.

Ante la situación descrita en el párrafo anterior las autoras del informe final presentan la siguiente propuesta de estrategias que podrían mitigar los riesgos identificados:

**Planificación de la demanda:** utilizar herramientas de pronóstico avanzadas para predecir la demanda futura y ajustar los niveles de inventario en consecuencia.

Dentro de las herramientas avanzadas que se podrían utilizar se tienen:

- Pronósticos precisos: utilizar herramientas de pronóstico avanzadas (como modelos de series de tiempo, análisis de demanda histórica y machine learning) para predecir con mayor exactitud la demanda futura de productos.
- Segmentación de clientes: dividir a los clientes en segmentos basados en sus características y comportamientos de compra para desarrollar pronósticos más específicos.

- **Colaboración con proveedores:** trabajar en estrecha colaboración con los proveedores para obtener información actualizada sobre la disponibilidad de productos y los tiempos de entrega.

**Gestión de la obsolescencia:** implementar políticas de rotación de inventario y programas de renovación para minimizar las pérdidas por obsolescencia, algunas de éstas podrían ser:

- **Ciclos de vida de los productos:** definir claramente los ciclos de vida de los productos y establecer políticas de obsolescencia.
- **Rotación de inventario:** implementar sistemas de rotación de inventario (FIFO, LIFO) para garantizar que los productos más antiguos se vendan primero.

**Programas de renovación:** ofrecer programas de actualización o intercambio de equipos para incentivar a los clientes a adquirir productos más nuevos y reducir el inventario obsoleto.

**Gestión de la cadena de suministro:** establecer relaciones sólidas con los proveedores, implementar sistemas de seguimiento y rastreo, y diversificar la base de proveedores.

- **Diversificación de proveedores:** establecer relaciones con múltiples proveedores para reducir la dependencia de un solo proveedor y minimizar el riesgo de interrupciones en el suministro.

- Seguimiento y rastreo: implementar sistemas de seguimiento y rastreo para monitorear el movimiento de los productos desde el origen hasta el destino.
- Colaboración con los proveedores: trabajar en estrecha colaboración con los proveedores para mejorar la visibilidad de la cadena de suministro y reducir los tiempos de entrega.

**Sistemas de seguridad:** instalar sistemas de seguridad físicos y electrónicos para proteger el inventario contra robos y pérdidas tales como:

- Control de acceso: implementar sistemas de control de acceso físico para restringir el acceso a las áreas de almacenamiento.
- Vigilancia: instalar sistemas de vigilancia por video y alarmas para detectar actividades sospechosas.
- Seguros: contratar seguros adecuados para cubrir las pérdidas por robo o daños.

**Control de calidad:** implementar procesos de control de calidad rigurosos para garantizar que los productos recibidos cumplan con los estándares de calidad, se sugieren los siguientes procesos de control de calidad:

- **Inspecciones:** realizar inspecciones de calidad a los productos recibidos para garantizar que cumplan con los estándares establecidos.
- **Certificaciones:** obtener certificaciones de calidad para los productos y procesos.
- **Devoluciones:** establecer procedimientos claros para la gestión de devoluciones y reclamaciones.

**Sistemas de información robustos:** invertir en sistemas de gestión de inventario modernos y seguros para mejorar la precisión de los datos y la visibilidad de la cadena de suministro. Estos son algunos de los sistemas que se podrían adquirir:

- **Software de gestión de inventario:** implementar un software de gestión de inventario que permita realizar un seguimiento preciso de los niveles de inventario, las ubicaciones de los productos y los movimientos de inventario.

- **Integración de sistemas:** integrar el sistema de gestión de inventario con otros sistemas de la empresa, como los sistemas de planificación de recursos empresariales (ERP) y los sistemas de punto de venta (POS).
- **Seguridad de la información:** implementar medidas de seguridad para proteger los datos del inventario contra accesos no autorizados y pérdida de datos.

Al implementar estas estrategias, Cable Unión podría reducir significativamente los riesgos asociados a la gestión de inventarios mejorando su eficiencia operativa y por ende reflejando transparencia en sus procesos ante sus propietarios, clientes, proveedores, entes reguladores y demás partes interesadas.

Además, podría alcanzar estos beneficios:

**Mayor eficiencia:** optimización de los procesos de inventario, reducción de costos y mejora de la productividad. Estos son algunos ejemplos de cómo podría generarse mayor eficiencia:

- **Optimización de recursos:** al tener un control preciso del inventario, se evita la sobreproducción o la escasez de productos, lo que optimiza el uso de recursos como espacio de almacenamiento, mano de obra y capital.

- Reducción de costos: la disminución de los costos de almacenamiento, transporte y obsolescencia contribuye a una mayor eficiencia en la gestión de la cadena de suministro.

- Agilización de procesos: La automatización de los procesos de inventario, como la recepción y el despacho, reduce los tiempos de ciclo y aumenta la productividad.

**Mejor servicio al cliente:** mayor disponibilidad de productos, reducción de los tiempos de entrega y mejora de la satisfacción del cliente.

- Mayor disponibilidad de productos: al contar con los productos adecuados en el momento adecuado, se reduce el riesgo de roturas de stock y se mejora la satisfacción del cliente.

- Entregas más rápidas: la optimización de los procesos de inventario permite realizar entregas más rápidas y confiables.

- Personalización de servicios: con una mejor gestión del inventario, es posible ofrecer servicios más personalizados a los clientes, como la configuración de equipos a medida.

**Reducción de pérdidas:** minimización de pérdidas por obsolescencia, robo y daños.

- Menor obsolescencia: al implementar estrategias para gestionar la obsolescencia, se minimizan las pérdidas por productos que ya no se pueden vender.
- Disminución de robos: los sistemas de seguridad y los controles de acceso ayudan a prevenir pérdidas por robo.
- Reducción de daños: las buenas prácticas de almacenamiento y manejo de productos minimizan los daños y las pérdidas por deterioro.

**Mayor visibilidad de la cadena de suministro:** mejor comprensión de los flujos de materiales y capacidad para identificar y resolver problemas de manera proactiva.

- Toma de decisiones basada en datos: la información precisa y actualizada sobre los niveles de inventario permite tomar decisiones más informadas sobre la producción, la compra y la distribución de productos.
- Identificación de problemas: la visibilidad de la cadena de suministro facilita la identificación de problemas y cuellos de botella en tiempo real.
- Mejora de la colaboración: la mayor visibilidad fomenta la colaboración entre los diferentes actores de la cadena de suministro, como proveedores y clientes.

**Cumplimiento normativo:** cumplimiento de las regulaciones aplicables en materia de seguridad, calidad y medio ambiente.

- Prevención de multas: el cumplimiento de las regulaciones aplicables evita sanciones económicas y daños a la reputación de la empresa.

## **Conclusiones.**

La debida diligencia es un proceso continuo importante y útil para toda empresa puesto que con este proceso pueden detectar, mitigar y prevenir circunstancias que pueden llevar a una empresa a la quiebra. En esta ocasión se evaluó la debida diligencia y la transparencia de la empresa CABLE UNION y se detectó que no lleva a cabo una debida diligencia en su inventario esto conlleva a que la empresa no tenga un control sobre ella y ocasiona gastos adicionales, los cuales se habrían podido prevenir si se hubiera abordado la problemática a tiempo.

En resumen, la debida diligencia es una herramienta esencial para garantizar la integridad y la eficiencia de un sistema de inventario. Al identificar y mitigar los riesgos de manera proactiva, las organizaciones pueden proteger sus activos, mejorar la toma de decisiones y fortalecer su posición competitiva.

Al adoptar las estrategias propuestas por las autoras de este informe final Cable Unión logrará una mayor capacidad de respuesta a los cambios del mercado, las auditorías tanto internas como externas se facilitarán y podrá tener mayor flexibilidad para responder ante situaciones imprevistas, como desastres naturales, interrupciones en la cadena de suministro o una pandemia.

## Referencias

- Colombia, U. E. (21 de mayo de 2021). *Unexternado.edu.co*. Obtenido de <https://www.uexternado.edu.co/observatorio-latinoamericano-de-derechos-humanos-y-empresas/grandes-empresas-estado-y-derechos-humanos/debida-diligencia/>
- ICESI, U. (OCT A DIC de 2014). *SCIENCE DIRECT*. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0123592314001569>
- Ponce Cabrera, M. (04 de DICIEMBRE de 2014). *REPOSITORY* . Obtenido de UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA : <https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/13370>
- Tics, M. d. (2014-2020). *Mintic* . Obtenido de <https://www.mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/Transparencia/>
- UNIREMINGTON. (s.f.). *BIBLIOTECA CORPORACION UNIVERSITARIA REMINGTON*. Obtenido de <https://www.uniremington.edu.co/biblioteca/>
- Resultados auditoría realizada directamente en la empresa CALE UNION
- Documentos y bases de datos suministradas por el departamento de bodega y despacho de la empresa en mención