

	PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
	FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO	Versión: 01
		Página: 1 de 108

CONTROL INTERNO BASADO EN COSO III PARA LA EMPRESA  
 “MUNDOPINTURAS IPIALES” UBICADA EN LA CIUDAD DE IPIALES PARA EL  
 AÑO 2022.

DIANA MAGALI ATIZ YANDUN  
 ROYER DARIO CAICEDO RIOS

PROHIBIDA SU COPIA

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AUTÓNOMA DE NARIÑO  
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
 PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA  
 SAN JUAN DE PASTO  
 2023

	PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
	FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO	Versión: 01
		Página: 2 de 108

CONTROL INTERNO BASADO EN COSO III PARA LA EMPRESA  
 “MUNDOPINTURAS IPIALES” UBICADA EN LA CIUDAD DE IPIALES PARA EL  
 AÑO 2022.

DIANA MAGALI ATIZ YANDUN  
 ROYER DARIO CAICEDO RIOS

Proyecto de grado presentado como requisito para optar por el título de  
 Contador Público

Asesor:  
 MIGUEL ANTONIO BURBANO PATIÑO  
 Contador Público

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AUTÓNOMA DE NARIÑO  
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
 PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA  
 SAN JUAN DE PASTO  
 2023

	<p style="text-align: center;">PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</p> <p style="text-align: center;">FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 3 de 108

**NOTA DE ACEPTACIÓN**

---



---



---



---

Firma presidente del jurado

Firma jurado

Firma jurado

	<b>PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</b> <b>FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</b>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 4 de 108

## TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN .....	10
1. TITULO.....	19
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	20
2.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	20
2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	21
2.3 JUSTIFICACIÓN .....	21
3. OBJETIVOS .....	23
3.1 OBJETIVO GENERAL.....	23
3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	23
4. MARCO REFERENCIAL .....	24
4.1 MARCO CONTEXTUAL.....	24
4.1.1 Marco contextual externo.....	24
4.1.2 Marco contextual interno.....	27
4.1.3 Historia de la empresa.....	29
4.1.4 Organigrama.....	30
4.2 MARCO TEÓRICO.....	30
4.2.1 Antecedentes.....	30
4.2.2 Matriz MEFI.....	32
4.2.3 Matriz MEFE.....	33
4.2.4 Matriz DOFA.....	34
4.2.5 Matriz de riesgos.....	36
4.2.6 Objetivos del control interno .....	38
4.2.7 Importancia del control interno .....	39
4.2.8 Metodología COSO III .....	39
4.3 MARCO LEGAL.....	43
4.4 MARCO CONCEPTUAL.....	44
5. DISEÑO DE ASPECTOS METODOLÓGICOS .....	46
5.1 LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN.....	46
5.2 ENFOQUE.....	46
5.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	46
5.4 MÉTODO.....	46
5.5 DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO INVESTIGATIVO .....	46
5.5.1 Determinación de la población .....	46

	 PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 5 de 108
FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO		

5.6	FUENTES DE INFORMACIÓN .....	47
5.6.1	Fuentes primarias.....	47
5.6.2	Fuentes secundarias .....	47
5.7	INSTRUMENTOS.....	47
5.7.1	Instrumentos de recolección de información .....	47
5.8	ELEMENTOS DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL.....	47
5.8.1	Recursos físico y técnicos .....	47
5.8.2	Talento humano.....	47
6.	INFORME DE RESULTADOS.....	48
6.1	TABULACIÓN, Y ANÁLISIS DE INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN. ....	48
6.2	DIAGNOSTICO. ....	59
6.3	IDENTIFICACIÓN, MEDICIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS MATRIZ IPER.....	66
6.3.1	Riesgo de inventarios .....	68
6.3.2	Riesgo de efectivo.....	72
6.4	ELABORACIÓN SISTEMA DE CONTROL INTERNO. ....	77
6.4.1	Componente ambiente de control.....	77
6.4.1.1	Código de ética y conducta. ....	77
6.4.2	Componente valoración de riesgos. ....	80
6.4.3	Componente actividades de control .....	81
6.4.3.1	Procedimientos de efectivo .....	83
6.4.3.2	Procedimientos de inventarios.....	84
6.4.3.3	Procedimiento de pagos a colaboradores. ....	86
6.4.3.4	Procedimiento de cartera. ....	87
6.4.3.5	Procedimiento arqueo de caja.....	89
6.4.3.6	Procedimiento conteo físico de inventarios. ....	90
6.4.4	Componente información y comunicación.....	91
6.4.5	Componente monitoreo.....	94
	CONCLUSIONES	
	RECOMENDACIONES	
	BIBLIOGRAFÍA	
	CIBERGRAFIA	
	ANEXOS	

	<p style="text-align: center;">             PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN            FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO         </p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 6 de 108

### LISTA DE CUADROS

	<b>Pág.</b>
Cuadro 1. Reportes financieros y no financieros .....	40
Cuadro 2. Normograma .....	43
Cuadro 3. Instrumentos de recolección de información .....	47
Cuadro 4. Probabilidad e impacto de riesgo identificado .....	72
Cuadro 5. Probabilidad e impacto de riesgo identificado .....	77
Cuadro 6. Manual de funciones N° 001 .....	91
Cuadro 7. Manual de funciones N° 002 .....	92
Cuadro 8. Manual de funciones N° 003 .....	93
Cuadro 9. Manual de funciones N° 004 .....	93

PROHIBIDA SU COPIA

	<b>PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</b> <b>FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</b>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 7 de 108

## LISTA DE GRAFICAS

	<b>Pág.</b>
Gráfica 1. ¿La empresa realiza controles a las operaciones diarias?.....	48
Gráfica 2. ¿La empresa tiene definidos procesos para las actividades desarrolladas en las áreas de trabajo? .....	49
Gráfica 3. ¿Se realiza controles de calidad a cada proceso? .....	50
Gráfica 4. ¿La empresa cuenta con una misión, visión, objetivos? .....	50
Gráfica 5. ¿Realizan conteos físicos de inventarios? .....	51
Gráfica 6. ¿Existen procesos para pedido y recepción de inventarios? .....	52
Gráfica 7. ¿La empresa asigna debidamente las funciones? .....	52
Gráfica 8. ¿Se realiza algún tipo de seguimiento a los funcionarios o trabajadores según el área?.....	53
Gráfica 9. ¿En su área de trabajo cuenta con los elementos necesario para desarrollar su trabajo? .....	54
Gráfica 10. ¿El ambiente laboral es adecuado para ejecutar sus funciones? .....	54
Gráfica 11. ¿Está expuesto a algún tipo de riesgo en su operación?.....	55
Gráfica 12. ¿Cree que es necesario implementar un sistema de control interno? .....	56
Gráfica 13. ¿La generación de informes contables presenta dificultades?.....	56
Gráfica 14. ¿El procedimiento en el manejo de efectivo es adecuado? .....	57
Gráfica 15. ¿La empresa presenta dificultades en el cumplimiento normativo tributario? .....	58
Gráfica 16. ¿La empresa cuenta con políticas contables? .....	58

	 PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 8 de 108

## LISTA DE TABLAS

	<b>Pág.</b>
Tabla 1. Matriz MEFI .....	59
Tabla 2. Matriz MEFE .....	62
Tabla 3. Matriz DOFA .....	65
Tabla 4. Probabilidad .....	66
Tabla 5. Impacto .....	67
Tabla 6. Matriz IPER identificación de riesgos INVENTARIOS .....	68
Tabla 7. Matriz IPER administración de riesgo inventario .....	71
Tabla 8. Matriz IPER identificación de riesgo EFECTIVO .....	72
Tabla 9. Matriz IPER administración de riesgos EFECTIVO .....	76
Tabla 10. Identificación de riesgo .....	81
Tabla 11. Calificación de riesgo .....	81
Tabla 12. Administración de riesgo .....	81
Tabla 13. Actividades de supervisión y monitoreo .....	94

PROHIBIDA SU COPIA

	<p style="text-align: center;">             PROCESO INVESTIGACIÓN E            INNOVACIÓN            PROGRAMA DE GRADO         </p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 9 de 108
<b>FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</b>		

### LISTA DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
Anexo A. Formato de encuesta a personal de ventas. ....	100
Anexo B. Formato encuesta a representante legal y contador. ....	103
Anexo C. Presupuesto. ....	107
Anexo D. Cronograma de actividades. ....	108

PROHIBIDA SU COPIA

	<p style="text-align: center;">PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</p> <p style="text-align: center;">FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 10 de 108

### RESUMEN ANALÍTICO DE ESTUDIO (RAE)

<b>Programa académico</b>	PROGRAMA DE CONTADURÍA PÚBLICA
<b>Fecha de elaboración de RAE</b>	19/04/2023
<b>Autores</b>	ATIZ YANDUN, Diana Magali CAICEDO RIOS, Royer Darío
<b>Asesor</b>	BURBANO PATIÑO, Miguel Antonio
<b>Título</b>	CONTROL INTERNO BASADO EN EL COSO III PARA LA EMPRESA "MUNDOPINTURAS IPIALES" UBICADA EN LA CIUDAD DE IPIALES PARA EL AÑO 2022.

#### **PALABRAS CLAVES:**

Control interno, COSO, empresa, entorno de control, ferretería, sistema, marco contextual, objetivos, diagnosticar, matriz, riesgos, Impacto, probabilidad.

#### **DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

La empresa MUNDOPINTURAS IPIALES constituida el 21 de julio de 2017 tiene como actividad principal el comercio al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio, es una empresa relativamente nueva y está en crecimiento debido a la buena acogida que dio por su ubicación.

La empresa MUNDOPINTURAS IPIALES, presenta una serie de dificultades que pueden afectar su buen desenvolvimiento en el mercado, uno de los más importantes es el perder competitividad con relación a otras empresas dado por el desorden en los procesos, algo que ha presentado inconvenientes ya que no se tiene establecidos formalmente manuales de funciones y procedimientos. Se aclara que el control de los procesos es llevado de forma empírica, es decir, aplicando directrices desde la experiencia de la propietaria y también de algunos colaboradores, que es útil pero no suficiente para conseguir el objetivo empresarial.

Por otra parte, otra dificultad se presenta en el manejo de sus inventarios, área que muestra una conducción inadecuada, ya que se presentan pérdidas de productos, causadas por daños, por desconocimiento exacto de las cantidades de productos en existencia, por bajo control en entradas y salidas de mercancía, por descuidos al momento de la recepción de los productos solicitados a proveedores, que generan diferencia entre lo facturado y lo físicamente recibido.

	<p style="text-align: center;">PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</p> <p style="text-align: center;">FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 11 de 108

Todos estos factores o hechos conllevan a tener un registro inadecuado y diferencias en sus inventarios, que generan pérdidas económicas, e incrementan el riesgo de negocio. De igual manera otro proceso importante es el manejo de efectivo, el cual presenta falta de técnicas para su control.

Es importante destacar que la empresa cuenta con un contador externo, el cual desempeña funciones netamente orientadas a cumplir con responsabilidades tributarias, lo cual es una gran desventaja, teniendo en cuenta en primer lugar que los informes financieros presentados se basan en información incompleta e inexacta, lo que puede resultar en datos que no sean de utilidad para la toma de decisiones por parte de la propietaria.

Por estos motivos y teniendo en cuenta que la empresa MUNDOPINTURAS IPIALES no cuenta con un sistema de control interno, es de gran importancia el diseño de un sistema que se adapte a sus necesidades y que dirija a la empresa a la consecución de sus objetivos, la efectividad y eficiencia de las operaciones, así como la confiabilidad en los aspectos financieros y el cumplimiento del marco legal aplicable.

## **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo diseñar un sistema de control interno basado en el COSO III, que permita a la empresa MUNDIPINTURAS IPIALES minimizar sus riesgos operativos?

## **CONTENIDO**

El proyecto de grado denominado CONTROL INTERNO BASADO EN COSO III PARA LA EMPRESA “MUNDOPINTURAS IPIALES” UBICADA EN LA CIUDAD DE IPIALES PARA EL AÑO 2022. Contiene 6 capítulos en su desarrollo:

**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:** La empresa MUNDOPINTURAS IPIALES dado el crecimiento, presenta una serie de dificultades que pueden afectar su buen desenvolvimiento en el mercado, uno de los más importantes es el perder competitividad con relación a otras empresas dado por el desorden en los procesos, algo que ha presentado inconvenientes ya que no se tiene establecidos formalmente manuales de funciones y procedimientos. Se aclara que el control de los procesos es llevado de forma empírica, es decir, aplicando directrices desde la experiencia de la propietaria, y también de algunos colaboradores, que es útil pero no suficiente para conseguir el objetivo empresarial. Por otra parte, otra dificultad se presenta en el manejo de sus inventarios, área que muestra una conducción

	<p style="text-align: center;">PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</p> <p style="text-align: center;">FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 12 de 108

inadecuada, ya que se presentan pérdidas de productos, causadas por daños, por desconocimiento exacto de las cantidades de productos en existencia, por bajo control en entradas y salidas de mercancía, por descuidos al momento de la recepción de los productos solicitados a proveedores, que generan diferencia entre lo facturado y lo físicamente recibido.

**OBJETIVOS GENERAL:** Estructurar un sistema de control interno basado en COSO III para la empresa “MUNDOPINTURAS IPIALES” ubicada en la ciudad de Ipiales, con el fin de minimizar riesgos operativos.

- ✓ Diagnosticar la situación actual de la empresa MUNDO PINURAS IPIALES en relación a los procesos que ejecuta.
- ✓ Identificar y medir los riesgos en los procesos de la empresa MUNDOPINTURAS IPIALES enfocados a los elementos del sistema de control interno COSO III
- ✓ Elaborar el sistema de control interno basado en COSO III para la empresa MUNDOPINTURAS IPIALES.

**MARCO REFERENCIAL:**

En este capítulo se da conocer información relevante para el desarrollo de la investigación, el contexto externo e interno, donde se describe la ubicación y actividad económica de la empresa MUNDOPINTURAS IPIALES se elaborará el marco contextual en dos componentes, el externo compuesto por el marco internacional, nacional, regional y el interno presentando toda la información local respecto a la empresa su ubicación, y la actividad comercial desarrollada. Posteriormente se procede a desarrollar el marco teórico, de igual manera el marco conceptual.

**INFORME DE RESULTADOS:**

El informe de resultados se realizó un cuestionario dirigido a la Representante Legal, Contador Público, cajero y tres vendedores sobre el funcionamiento de los procesos y a la existencia de algunas actividades de control, la cual tiene una totalidad de dieciséis preguntas, de las cuales las doce primeras preguntas fueron realizadas a la totalidad del personal, y de la pregunta trece a la dieciséis solo al Representante Legal y Contador, esto dado el conocimiento que solo ellos tienen en el proceso, y con el objetivo de que las respuestas sean de mayor certeza..

	<p style="text-align: center;">PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</p> <p style="text-align: center;">FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 13 de 108

## **DISEÑO DE ASPECTO METODOLOGICO**

### **LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Línea de investigación institucional:** Empresarial

**Línea de investigación programa:** Control

### **ENFOQUE INVESTIGATIVO:**

El enfoque investigativo utilizará un enfoque de tipo cualitativo debido a que se hará una descripción a partir de un fenómeno observable de las cualidades de la empresa, para conocer los hechos, procesos, estructuras y personas en su totalidad, que reflejará un diagnóstico del área operativa y financiera para así poder crear alternativas de solución que mejore la calidad en sus áreas operativas mediante la utilización de la metodología de control interno.

### **TIPO DE INVESTIGACIÓN:**

Investigación descriptiva. Con este tipo de investigación se busca examinar el entorno, y enumerar las características que son observadas a lo largo del estudio del caso lo que permite una información más detallada y profunda de las situaciones internas y externas de MUNDOPINTURAS IPIALES lo que conlleva al diagnóstico de la situación actual de la misma, además de que lograr conocer que, donde y cuando ocurre las situaciones y de acuerdo a ello tomar medidas para obtener los beneficios que ofrece un diseño de control interno según el (COSO III).

### **MÉTODO DE INVESTIGACIÓN:**

El método que se utilizará en esta investigación es inductivo ya que se parte desde aspectos observables en la empresa, se realiza un estudio de los hechos particulares que suceden y se aplica conceptos universales tales como teorías, estudios, leyes y conceptos ya creados con el objetivo de mejorar la empresa y estructurar un sistema de información contable que permita en última instancia la utilización de la información para la toma de decisiones.

### **DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO INVESTIGATIVO:**

La presente investigación determino su población de estudio correspondiente a todos los colaboradores de la empresa MUNDOPINTURAS IPIALES, debido a la cantidad de colaboradores de la empresa donde se deberá contemplar la totalidad

	<p style="text-align: center;">             PROCESO INVESTIGACIÓN E            INNOVACIÓN            FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE            GRADO         </p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 14 de 108

de los colaboradores.

### **CONCLUSIONES:**

Con el presente trabajo se puede visualizar la importancia de una estructuración adecuada en las empresas, y la necesidad de un sistema de control interno acorde a las necesidades de cada organización, que pueda disminuir el riesgo de negocio a un nivel aceptable para así forjar el crecimiento empresarial interna y externamente ante la perspectiva de los clientes.

Se puede destacar que vivimos en un entorno cambiante y que los negocios deben ser flexibles a dicho cambios; con el crecimiento de los negocios es necesario adaptar sistemas de control de mayor complejidad que se ajusten a sus requerimientos, desde la parte organizacional, implementando procesos que guíen las actividades de las empresas, hasta códigos de ética que prioricen los principios que todo trabajador debe poseer para crear un buen ambiente laboral, elemento fundamental en la eliminación de fraudes y compromiso con la búsqueda de objetivos empresariales. Con el presente trabajo se dio una pauta de cómo se deben estar organizados de acuerdo a los componentes de modelos COSO III, se produjo códigos de ética, adaptados a las capacidades de la empresa con el cual se busca generar comportamiento íntegro y compromiso con la consecución de los objetivos de la empresa, es importante mencionar que no solo deben estar en documento, para su correcto funcionamiento es necesario su aplicación y seguimiento.

De la misma manera, en la búsqueda de disminuir riesgos es clave que se implementen estrategias o se diseñen herramientas para la detección, medición, y administración de riesgos, teniendo en cuenta que los riesgos de fraude o errores siempre van a estar presentes en las empresas, el propósito es poder tomar decisiones o actuar oportunamente minimizando los riesgos, y buscando que estos no se conviertan en hechos, en otras palabras, evitar que sucedan actos que afecten la empresa. Con el presente trabajo y la generación de manuales de funciones, de procesos y procedimientos se establecen controles a las actividades normalmente desarrolladas por la empresa, todas encaminadas a la disminución de riesgos.

Por último, un adecuado monitoreo de las actividades de control implementadas siempre debe estar presente, para que dichos controles no pierdan su eficiencia y sean útiles con el transcurrir del tiempo.

### **RECOMENDACIONES:**

Teniendo en cuenta la importancia de la implementación de un sistema de control interno en la empresa MUNDOPINTURAS IPIALES se sugiere que las actividades

	 PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 15 de 108

de control tales como el código de ética, manuales de procedimiento entre otros sean aplicados en el desarrollo de las actividades comerciales, es imperativo que dicho modelos no queden en documento si no que se conviertan en acciones que mejoren el desempeño de los trabajadores, la finalidad es que el recurso humano pueda orientar su accionar en dichos manuales, y tengan una base sólida de cómo o cual es la mejor manera de ejecutar sus funciones.

Así mismo es necesario que la parte administrativa y propietarios de la empresa sean quienes principalmente se comprometan con el sistema de control interno, ya que en ellos recae la responsabilidad de que funciones de la mejor manera. uno de los principales factores para que en la empresa exista un buen ambiente de control, es el ejemplo que da la parte administrativa con sus acciones, las cuales deben formar solides y respaldo para el recurso humano, quienes deben ver dicho ejemplo como una motivación para el compromiso y competencia hacia la búsqueda de consecución de objetivos planteados.

Así mismo, para el buen funcionamiento del control interno la parte administrativa debe propender por que exista una adecuada comunicación, es de vital importancia, que en todas las áreas de la empresa sean efectivos los mecanismos de comunicación tanto directos como indirectos, ya sea de forma verbal o a través de otros medios, todo esto teniendo en cuenta que una buena ejecución de funciones, depende de que tan asertiva sea la forma de asignar las responsabilidades, niveles jerárquicos, asignaciones que debe cumplir cada empleado y que este las entienda como se pretende que sea ejecutadas.

Las utilizaciones de tecnologías actualmente facilitan la comunicación, medios como WhatsApp entre otros, hacen que sean informados de manera rápida y fácil, cualquier determinación y directriz que busque la administración.

## **BIBLIOGRAFÍA**

GAITAN, Rodrigo. Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales. ECOE Ediciones. Bogotá. 2015

BARQUERO, Miguel. Manual práctico de Control Interno: Teoría y aplicación práctica. PROFIT Editorial. Barcelona 2013

## **CIBEGRAFÍA**

FERRETERIA SHOP. [www.ferreteria.shop/blog/noticias/la-historia-detras-de-las-ferreterias](http://www.ferreteria.shop/blog/noticias/la-historia-detras-de-las-ferreterias)

	<p style="text-align: center;">             PROCESO INVESTIGACIÓN E            INNOVACIÓN            FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE            GRADO         </p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 16 de 108

DELOITTE. Las potencias globales del comercio minorista 2020. Disponible en: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/sv/Documents/consumer-business/Potencias-Globales-Comercio-Minorista-2020.pdf>

GESTIOPOLIS. El Control Interno. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/el-control-interno/>

EDITORIA FIERROS. Disponible en: [www.fierros.com.co](http://www.fierros.com.co)

LA REPUBLICA. E-commerce y su impacto en el comercio minorista. Disponible en: <https://www.larepublica.co/consumo/e-commerce-y-su-impacto-en-el-comercio-minorista-2414956>

JOSE DAVID FERNANDES. Disponible en: <https://josedavidfernandez.com/matriz-mefe-mefi/>

ELENAS: Disponible: <https://elenas.co/blog-elenas/2022/01/03/matriz-dofa/>.

SIGWEB, El portal de los expertos en prevención de riesgos de Chile. Disponible en: <http://www.sigweb.cl/wp-content/uploads/biblioteca/MatrizdeRiesgo.pdf>

GARCÍA, Daniel. Gestión de riesgos, como elaborar una matriz de riesgos. En línea: 17 de mayo de 2017. Disponible en: <https://www.ealde.es/como-elaborar-matriz-de-riesgos/>

UNIVERSIDAD DEL VALLE. Importancia Del Control Interno Como Herramienta En La Detección Y Prevención De Riesgos Empresariales. Disponible en: <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/11020/0567378.pdf;jsessionid=318100562F2D6D9EA54E84A1AB8FF539?sequence=1>

	<p style="text-align: center;">PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</p> <p style="text-align: center;">FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 17 de 108

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo realizara el diseño de un sistema de control interno para la empresa MUNDOPINTURAS IPIALES, basado en el modelo COSO III, con la finalidad de disminuir los riesgos operativos. El objetivo es orientar todos los esfuerzos administrativos y del personal de ventas hacia la consecución de los objetivos empresariales, planteando actividades de control en sus procedimientos, y construyendo manuales que piloten la ejecución de sus operaciones. La metodología a utilizar es el modelo COSO III, el cual comprende una serie de estrategias para gestionar los riesgos, lo que busca esencialmente es aumentar la confianza en cuanto a la eliminación de riesgos, y consecución de los objetivos, obtener un sistema de gestión de riesgos que mejore la adaptación con los entornos, y tener mayor claridad con la información y comunicación en la empresa. Para ello se desarrolla en la empresa los cinco componentes de control interno, como es ambiente de control, evaluación de los riesgos, actividades de control, sistema de información y comunicación, actividades de monitoreo y supervisión, en procura de una mejora continua.

MUNDOPINTURAS IPIALES, dedicada al comercio al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio, es una empresa en desarrollo, presenta varias falencias en la parte administrativa, y muchos de los procedimientos no tienen una orientación adecuada, la ejecución de labores se realiza de forma empírica de acuerdo a los conocimientos y experiencia que posee el personal. Varios de los inconvenientes en sus operaciones tienden a solucionarse al momento que suceden, es decir la empresa está dedicada a corregir errores en lugar de evitarlos. Teniendo en cuenta que el modelo COSO III se basa en riesgos, la empresa tendrá la oportunidad de identificar a que riesgos se ve expuesta, y la orientación para administrarlos con la finalidad de reducirlos, eliminarlos, o anularlos según sea el caso, además el presente trabajo dará como resultado la elaboración de políticas, manuales, procedimientos y actividades de control que facilitaran la consecución de sus objetivos, a través de su implementación.

Para conocer el estado actual de los procesos en la empresa y en búsqueda de identificar riesgos, se utilizará técnicas como la observación, documentación, inspección, aplicación de cuestionarios, y también las matrices que faciliten la valoración del riesgo. La idea es obtener un conocimiento amplio de la empresa, para de esta manera diseñar un sistema de control interno adecuado y ajustado a las necesidades de la misma.

El documento que se presenta a continuación se encuentra dividido en seis capítulos que inician por la definición del título del proyecto, pasan a la descripción general de la problemática, posteriormente describe los objetivos a cumplir, luego

	<p style="text-align: center;">PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</p> <p style="text-align: center;">FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 18 de 108

se detalla el marco referencial (contextual, teórico, legal y conceptual) sobre el cual se estructurara el proyecto, finalmente se concluye con la metodología y las herramientas administrativas necesarias para su desarrollo.

PROHIBIDA SU COPIA

	<p style="text-align: center;">             PROCESO INVESTIGACIÓN E            INNOVACIÓN            FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE            GRADO         </p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 19 de 108

### 1. TITULO

CONTROL INTERNO BASADO EN COSO III PARA LA EMPRESA "MUNDOPINTURAS IPIALES" UBICADA EN LA CIUDAD DE IPIALES PARA EL AÑO 2022.

PROHIBIDA SU COPIA

	<p style="text-align: center;">PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</p> <p style="text-align: center;">FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 20 de 108

## 2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 2.1 DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

La empresa MUNDOPINTURAS IPIALES constituida el 21 de julio de 2017 tiene como actividad principal el comercio al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio, es una empresa relativamente nueva y está en crecimiento debido a la buena acogida que dio por su ubicación, esto teniendo en cuenta que existen por el sector varias empresas que necesitan de los productos ofertados, como lo son los por ejemplo los talleres de latonería y pintura, entre otros.

La empresa MUNDOPINTURAS IPIALES dado el crecimiento, presenta una serie de dificultades que pueden afectar su buen desenvolvimiento en el mercado, uno de los más importantes es el perder competitividad con relación a otras empresas dado por el desorden en los procesos, algo que ha presentado inconvenientes ya que no se tiene establecidos formalmente manuales de funciones y procedimientos. Se aclara que el control de los procesos es llevado de forma empírica, es decir, aplicando directrices desde la experiencia de la propietaria, y también de algunos colaboradores, que es útil pero no suficiente para conseguir el objetivo empresarial.

Por otra parte, otra dificultad se presenta en el manejo de sus inventarios, área que muestra una conducción inadecuada, ya que se presentan pérdidas de productos, causadas por daños, por desconocimiento exacto de las cantidades de productos en existencia, por bajo control en entradas y salidas de mercancía, por descuidos al momento de la recepción de los productos solicitados a proveedores, que generan diferencia entre lo facturado y lo físicamente recibido.

Todos estos factores o hechos conllevan a tener un registro inadecuado y diferencias en sus inventarios, que generan pérdidas económicas, e incrementan el riesgo de negocio

De igual manera otro proceso importante es el manejo de efectivo, el cual presenta falta de técnicas para su control, y a pesar de contar con un personal ético, no es garantía de adecuado manejo, como es común en todos los procesos de la empresa este se lleva de forma empírica, y al igual que los inventarios se desconoce cuál es su valor exacto.

Es importante destacar que la empresa cuenta con un contador externo, el cual desempeña funciones netamente orientadas a cumplir con responsabilidades tributarias, lo cual es una gran desventaja, teniendo en cuenta en primer lugar que los informes financieros presentados se basan en la información que la misma empresa genera, y como es evidente dicha información incompleta e inexacta, lo

	<p style="text-align: center;">PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</p> <p style="text-align: center;">FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 21 de 108

que puede resultar en datos que no sean de utilidad para la toma de decisiones por parte de la propietaria.

Por estos motivos y teniendo en cuenta que la empresa MUNDOPINTURAS IPIALES no cuenta con un sistema de control interno, es de gran importancia el diseño de un sistema que se adapte a sus necesidades y que dirija a la empresa a la consecución de sus objetivos, la efectividad y eficiencia de las operaciones, así como la confiabilidad en los aspectos financieros y el cumplimiento del marco legal aplicable.

## 2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cómo diseñar un sistema de control interno basado en COSO III, que permita a la empresa MUNDOPINTURAS IPIALES minimizar sus riesgos operativos?

## 2.3 JUSTIFICACIÓN

MUNDOPINTURAS IPIALES tiene la intención de establecer formalmente control interno, se tiene la concepción de que la empresa puede establecer protocolos de control ajustados a su tipo del negocio, y los beneficios que puede acarrear la implementación del control interno son necesarios para la consecución de los objetivos empresariales planteados.

En primer lugar, el diseño del sistema de control interno basado en el modelo COSO III, es necesario para mejorar la competitividad de la empresa, se debe tener en cuenta que uno de los factores más importantes para dicha mejora es el orden en la ejecución de sus procesos. La empresa está en desarrollo y la mejor manera de continuar creciendo es ir mejorando y adaptándose al nivel de control que requieren sus actividades; ventaja que el control interno puede ofrecer, teniendo en cuenta que este al elaborar controles internos, se generan protocolos y procedimientos que el personal debe cumplir. Estos procedimientos y protocolos son una guía para el buen desenvolvimiento de las funciones asignadas a cada personal y por ende propender poner orden, además sirven como base para el seguimiento y evaluación del desempeño laboral.

En segundo lugar, el sistema de control interno ofrece a la empresa acciones que buscan la prevención de fraudes y errores en la ejecución de sus procesos, dichas acciones son beneficiosas ya que la empresa cuenta entre sus áreas más representativas la de inventarios y caja. áreas que son muy susceptibles de malos manejos, y más cuando los empleados no cuentan con unas directrices claras y establecidas que guíen su accionar. La mejora en el manejo de estas áreas, entre otras, va a producir un efecto que se verá reflejado en sus utilidades, en el

	 PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 22 de 108

desempeño de los mismos empleados, y el entendimiento del propietario de la utilidad de un buen manejo de sus procesos y lo significativo de que los empleados sepan los lineamientos a seguir.

En tercer lugar, el sistema de control interno va a generar un cambio de impacto en sus empleados, clientes y proveedores, teniendo en cuenta que este busca generar un mejor ambiente laboral, separando los deberes que debe acatar cada empleado, generando un orden en la ejecución de sus funciones, dando así una mejor atención a sus clientes, y sabiendo claramente que función debe cumplir cada uno, logrando así un autocontrol y un compromiso con la búsqueda de los objetivos empresariales.

Por último, como consecuencia del sistema de control interno la empresa va a mejorar su productividad, esto dado que sus colaboradores van a obtener una instrucción sobre la ejecución de sus funciones, mediante la aplicación de procesos y procedimientos, logrando así disminuir la probabilidad de que los colaboradores cometan errores. La prevención es una de las características más trascendentes del control interno ya que su objetivo es garantizar que los recursos humanos, materiales, financieros, sean bien programados y se lleven de acuerdo con los objetivos de la empresa. La anticipación a hechos que generen riesgos de negocio da la oportunidad a la propietaria de tomar medidas y decisiones en busca de su mitigación o eliminación total.

	<p style="text-align: center;">PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</p> <p style="text-align: center;">FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 23 de 108

### 3. OBJETIVOS

#### 3.1 OBJETIVO GENERAL

Estructurar un sistema de control interno basado en COSO III para la empresa “MUNDOPINTURAS IPIALES” ubicada en la ciudad de Ipiales, con el fin de minimizar riesgos operativos.

#### 3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diagnosticar la situación actual de la empresa MUNDOPINTURAS IPIALES en relación a los procesos que ejecuta.
- Identificar y medir los riesgos en los procesos de la empresa MUNDOPINTURAS IPIALES enfocados a los elementos del sistema de control interno COSO III.
- Elaborar el sistema de control interno basado en COSO III para La empresa MUNDOPINTURAS IPIALES

	<p style="text-align: center;">PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</p> <p style="text-align: center;">FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 24 de 108

## 4. MARCO REFERENCIAL

### 4.1 MARCO CONTEXTUAL

Teniendo en cuenta la ubicación y actividad económica de la empresa MUNDOPINTURAS IPIALES se elaborará el marco contextual en dos componentes, el externo compuesto por el marco internacional, nacional, regional y el interno presentando toda la información local respecto a la empresa su ubicación, y la actividad comercial desarrollada.

**4.1.1 Marco contextual externo.** Entre los sistemas de control y mejora, se encuentra el sistema de control interno, el cual se define como “el sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos.”<sup>1</sup>

Existen diferentes metodologías para la aplicación del control interno que se adecuan a cada tipo de empresa según los requerimientos de cada una, internacionalmente se basa en la NIA 400 la cual lo define como “Todas las políticas y procedimientos adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integralidad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable.”<sup>2</sup>

Nacionalmente se rige por la Ley 87 de 1993, la cual manifiesta que el control interno debe ser ejecutado en forma conjunta por la junta directiva, la gerencia y todo su recurso humano con el fin de buscar proteger los recursos de la organización, garantizar la eficiencia y eficacia de todas las operaciones, velar por todas las actividades y recursos de la organización, garantizar la evaluación y seguimiento de la gestión empresarial, asegurar la confiabilidad de la información financiera entre otros.

<sup>1</sup> ACTUALICESE. Control interno: definición, objetivos e importancia. Disponible en: <https://actualicese.com/definicion-de-control-interno/>

<sup>2</sup> NIA 400. Evaluaciones de Riesgo y control interno. Disponible en: <http://www.grupomiranda.co.com>

	<p style="text-align: center;">PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</p> <p style="text-align: center;">FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 25 de 108

A nivel nacional la NIA y la ley 87 de 1993 permiten la implementación del control interno bajo la metodología COSO III, el cual ha sido aplicada de manera satisfactoria en diferentes empresas PYMES, efectuando resultados favorables puesto que las empresas de estas características poseen un manejo más simplificado respecto a los aspectos operacionales y financieros.

“Si prestamos atención a la etimología, la palabra ferretería quiere decir “tienda de hierros”, pues en sus comienzos la mayoría de los comercios de este tipo eran dirigidos por herreros que vendían diferentes utensilios hechos de este metal. Se han conseguido vestigios de estos negocios desde épocas anteriores al nacimiento de Cristo, por lo que es uno de las formas de comercio más antiguas.

A pesar de esto, en nada se parecían las ferreterías de entonces a las de ahora, salvo quizá por los productos que vendían y el destino que les daban. En un principio constituían pequeños espacios en las casas en donde recibían a los aldeanos con enseres para el hogar, pero luego fueron incluyéndose productos para la construcción a demanda de los mismos clientes.

La historia detrás de las ferreterías es también la de negocios familiares que tuvieron que ir evolucionando conforme se presentaban avances en la humanidad. Así, cuando la corriente eléctrica formó parte de la vida cotidiana de las personas durante el siglo XIX, tuvieron que introducirse a estos negocios herramientas para reparar circuitos y tableros eléctricos domésticos.

De esta manera, se establecieron poco a poco las ferreterías como tiendas pequeñas de abastecimiento cercanas a las personas. Gracias a ellas se rigieron casas, iglesias y demás obras arquitectónicas que podemos disfrutar alrededor del mundo. “No hay una edificación grande o pequeña en la que no se haya visto involucrado el sector ferretero.

Una evolución posterior hizo que las tiendas del ramo ferretero se dividieran por bloques y se dedicaran a vender materiales de un sector en específico”.<sup>3</sup> Gracias a esta diversificación se hicieron populares pequeñas tiendas de ventas de producto de jardinería, las que se dedican a la venta de cadenas, acoplamientos y ganchos, las que se especializan en tubos y varillas de diferentes materiales y tamaños, las que se dedican a herramientas eléctricas y metálicas, entre otras.

<sup>3</sup> PERFILES SANTA MARTHA. La maravillosa historia de las ferreterías. En línea: 31/07/2020. Disponible en: <https://perfilesantamartha.com.mx/2020/07/31/la-maravillosa-historia-de-las-ferreterias/>

	PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN  FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 26 de 108

La división en ramos dio paso a la nueva generación de ferreterías de bricolaje, que son comercios enormes que engloban todas las especialidades del ramo. Ahora es muy fácil recorrer cientos de metros cuadrados de una misma tienda con un catálogo y variedad de productos tan enorme que se valen de carteles y señalizaciones para que sus clientes no se pierdan en las instalaciones.

Sin embargo, este avance también supuso un retroceso en cuanto un aspecto que es esencial en este tipo de negocios: el trato personalizado con el cliente. Quizá la comercialización a nivel industrial para estas tiendas nunca supuso un problema, ya que en ese ámbito se manejan con clientes que cuentan con conocimiento en la materia.

En la historia detrás de las ferreterías el pasado es importante, pero en el presente, encontrándonos en la era digital, estas tiendas han vuelto a evolucionar y es posible realizar las compras a través de páginas web. Las primeras aparecieron en la década de los noventa y en la actualidad la mayoría ofrece video tutoriales para atraer a los pequeños clientes amantes del bricolaje.

**Internacional.** Ferreterías a nivel internacional se valen de Internet para ofrecer nuevos servicios y atraer una mayor cantidad de clientes. "Cada vez más la tecnología abre puertas y esto lo han entendido muy bien en el mundo internacional, especialmente en las ferreterías de España, en las que utilizan sus sitios web para ofrecer a los clientes, compras en línea. Tal es el caso de la ferretería Irisarri que pone además de aprovechar su sitio para exhibir sus productos, tiene un link para que sus clientes puedan adquirirlos. Con esta estrategia, les facilitan a muchos clientes no tener que trasladarse hasta el establecimiento y adquirir productos de una forma sencilla. Igualmente, aprovechan para que sus mismos proveedores sean los que les patrocinen la página, generando aún más dividendos para la empresa. Esta es una forma fácil para que los clientes puedan darse cuenta del inventario de la ferretería, así como de las novedades que ésta presenta".<sup>4</sup>

**Nacional.** El contexto Colombiano es totalmente diferente a la visión mundial puesto que los niveles de inflación y las problemáticas sociales, han desencadenado un efecto económico contra productor en la economía en general, si bien es cierto que las cifras a principios de la pandemia no generaban intriga respecto al rendimiento económico de este tipo de negocios puesto que la demanda de productos de la canasta familiar aumentaron descomunalmente, en abril de 2020 "El comercio minorista (excluyendo combustibles y vehículos) registró una caída de

<sup>4</sup> LA REVISTA FERRETERA. Tuercas y tornillos T y T. Ferreterías internacionales con nuevas formas de hacer negocios. En línea: 14/04/2017. Disponible en: <https://tytenlinea.com/ferreterias-internacionales-con-nuevas-formas-de-hacer-negocios>

	<p style="text-align: center;">PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</p> <p style="text-align: center;">FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 27 de 108

25,4%, mientras que en centros comerciales la caída en ventas fue de aproximadamente 77% frente al mismo mes del año anterior.”<sup>5</sup>

Según Fenalco, en Colombia el e-commerce alcanzó máximos históricos durante el año anterior, las ventas en líneas crecieron cerca de un 50 % durante el segundo trimestre de 2021 en comparación al mismo periodo del año anterior. “Esto nos indica que es relevante el comercio online para que las ferreterías mantengan su nivel de ventas e incluso las incrementen dado el interés de los consumidores por estos nuevos canales de atención y compra” indica la editora de Fierros.

“Observamos que el nuevo contexto transformó los negocios y aceleró los procesos de adopción de tecnologías. Con la situación actual hemos aprendido a convivir con el virus buscando una menor afectación de los comercios y en especial de las cadenas productivas asociadas a la actividad edificadora, que es fundamental en la recuperación y reactivación economía de Colombia donde el sector ferretero aporta aproximadamente 2,5 % al PIB nacional. Ante esto, los ferreteros deben adaptarse y ser capaces de responder a las necesidades, nuevos hábitos de consumo de las personas, condiciones de bioseguridad, entre otros, para mantenerse competitivos, es decir reinventarse conservando la esencia ferretera”

**Regional.** En el departamento de Nariño la economía minorista se precisa como una de las más potentes después de las actividades primarias y de servicios, esto debido a que la región no posee un sector industrial de producción, hecho que obliga a la población a adquirir sus productos en tiendas minoristas.

Las ciudades o municipios más representativos para este tipo de comercio minorista son: la ciudad de Pasto capital del departamento de Nariño, el municipio de Ipiales importante por su cerco fronterizo terrestre con la República del Ecuador y la ciudad de Tumaco, la cual cuenta con un puerto marítimo donde llegan diferentes productos y mercancías.

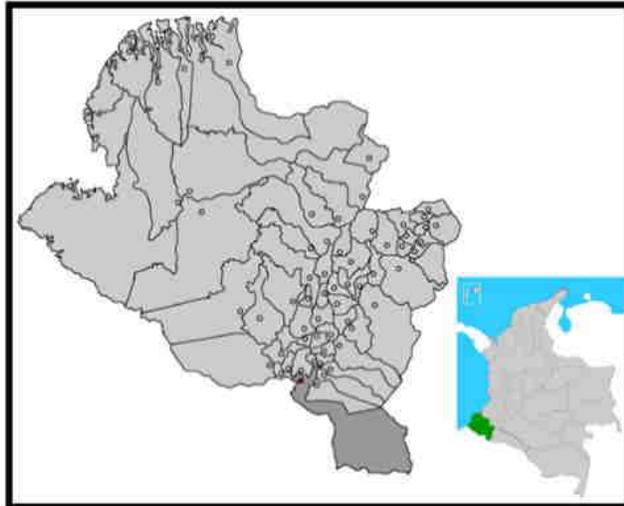
**4.1.2 Marco contextual interno.** El municipio de Ipiales se encuentra ubicado en el departamento de Nariño al suroccidente colombiano ... “su conexión con el resto del país es a través de la vía panamericana donde dinamiza su economía enfocada al sector comercial que es el sector más preponderante en el municipio en mención; su población aproximada según datos del DANE (Departamento Administrativo Nacional de Estadística) para el año 2016 era de 141.863 habitantes de los cuales el 67% están ubicados en el área urbana y el 33% en el área rural...”<sup>6</sup>

<sup>5</sup> NIÑO OLIVEROS, Dianny. Editora de Revista Fierros.

<sup>6</sup> IPITIMES, Localización del municipio de Ipiales. Consultado: 09/03/2020. Disponible en: <http://www.ipitimes.com/pbot1.htm>

	<b>PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</b>  <b>FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</b>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 28 de 108

**Figura 1. Ubicación del municipio de Ipiales**



Fuente: IPITIMES, Localización del municipio de Ipiales. Disponible en: <http://www.ipitimes.com/pbot1.htm>

En materia económica, Ipiales cuenta con un mercado regional de 13 municipios convirtiéndola en la capital comercial de la muy conocida “Ex provincia de Obando” donde en el sector primario, se destaca la agricultura, ganadería y la extracción de madera. Estas actividades económicas desarrolladas se caracterizan por estar situadas en un predominante minifundio, su explotación se realiza con base en la pequeña parcela, cuya producción está dirigida a la comercialización tanto regional como extra regional y el excedente al consumo de las familias.

El sector industrial, presenta un desarrollo lento, debido a diversos factores, entre ellos se encuentran la falta de capacitación para las microempresas en cuanto a la implementación de fábricas catalogadas como distribuidoras para otros municipios y porque no en otros países y la falta de aprovechamiento de los espacios.

Ipiales se ha quedado en un municipio netamente agricultor con el pensamiento de que llegar a ser industrial es poco común, debido a que esto suele concentrarse en las ciudades desarrolladas.

En el sector comercio, en el cual se encuentra la empresa MUNDOPINTURAS IPIALES, posee varias ferreterías distribuidas a lo largo y ancho de la ciudad, que surgen en el mercado como una competencia directa, pues tienen posición y reconocimiento, las cuales tienen o se agrupan en sectores claves de la ciudad, los más reconocidos se ubican sobre la carrera quinta y la calle 17, lugar céntrico de Ipiales, con bastante movimiento económico, La mayoría de las ferreterías no cuentan con sistemas de control interno formalmente establecidos, en la actualidad,

	<b>PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</b> <b>FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</b>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 29 de 108

se reporta un estimado de 183 ferreterías en el casco urbano del Municipio de Ipiales según dato de Cámara de Comercio de Ipiales<sup>7</sup>, por esta razón se debe aprovechar y fortalecer a la empresa en investigación para mejorar sus procesos, y tener esa competencia necesaria para continuar en el mercado, además, se identifica que gran parte de las organizaciones que realizan actividades comerciales de ferreterías, tal como se muestra en la siguiente imagen.

**Figura 2. Referentes del mercado**



Fuente: GOOGLE MAPS, 2019. Imágenes 2019 CNES, Colombia, disponible en la dirección <https://www.google.com/maps/@0.827472,-77.6423534,109a,35y,87.15h,45t/data=!3m1!1e3>

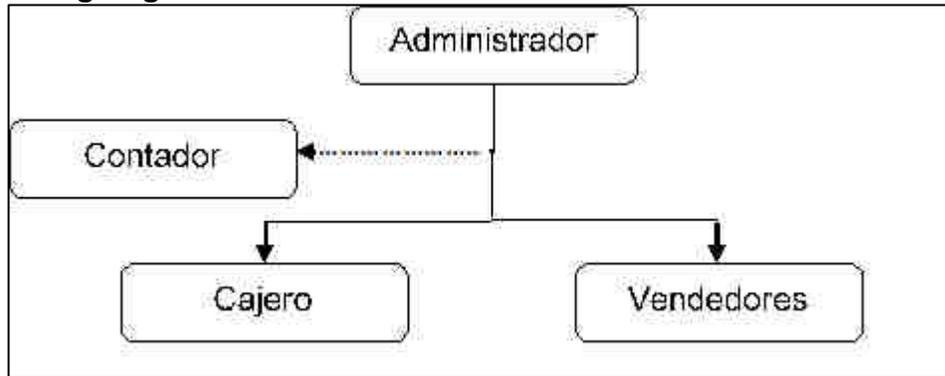
**4.1.3 Historia de la empresa.** La empresa MUNDOPINTURAS IPIALES, persona natural identificada con NIT. 1.127.813.100-1 fue constituida el 21 de julio del 2017, clasificada en el grupo 3 como microempresa, y está ubicada en la calle 5 N° 1-186 barrio Centenario, y su actividad económica es el comercio al por menor de artículos de ferretería, pinturas y productos de vidrio en establecimientos especializados. Su propietaria FANNY YOLANDA TROYA ROBLES, decidió constituirla dado la oportunidad en mercado, y la ubicación, teniendo presente que en el sector donde se encuentra existen varios talleres de latonería y pintura, y mecánicos que requieren los productos por esta ofrecidos, y son clientes potenciales para lograr el crecimiento y estabilidad de la empresa.

<sup>7</sup> CAMARA DE COMERCIO DE IPIALES, 2019. Información solicitada por el grupo investigador.

	<b>PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</b>  <b>FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</b>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 30 de 108

#### 4.1.4 Organigrama

**Figura 3. Organigrama MUNDOPINTURAS IPIALES**



Fuente: Esta Investigación. Año 2022

#### 4.2 MARCO TEÓRICO

**4.2.1 Antecedentes.** Para el desarrollo del presente trabajo se tendrá en cuenta proyectos elaborados con anterioridad, que tengan temas similares al presente, el objeto es obtener la orientación en el desarrollo y los resultados a los cuales se puede llegar.

**Antecedente 1.** El presente trabajo sirve de referente ya que utiliza la misma metodología que se pretende aplicar (COSO III), y en general los objetivos específicos tienen similitud a los que busca el presente proyecto, lo cual da una base de orientación hacia la consecución de los objetivos planteados y la mejor manera de desarrollarlos. Por otra parte, el tipo de empresa es comercial lo cual puede presentar antecedentes de riesgos que también se exterioricen en la empresa objeto de estudio “MUNDOPINTURAS IPIALES”

**Título:** METODOLOGÍA DE CONTROL INTERNO (COSO III) EN LA EMPRESA RAPICOMIDAS PUNTO CUBANO DE LA CIUDAD DE IPIALES PARA EL AÑO 2022.

**Objetivos:**

**Objetivo general:** Diseñar la metodología de control interno (COSO III) en la empresa Rapi comidas punto cubano de la ciudad de Ipiales, para minimizar los riesgos inherentes en el desarrollo de la actividad comercial.

	<p style="text-align: center;">PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</p> <p style="text-align: center;">FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 31 de 108

**Objetivos específicos:**

- Identificar los riesgos inherentes a que está expuesta la empresa Rapi comidas punto cubano por no contar con un control interno (COSO III).
- Analizar el proceso de control interno que se ajuste más a las necesidades de la empresa Rapi comidas punto cubano de la ciudad de Ipiales para el año 2022.
- Proponer un diseño de control interno (COSO III) de acuerdo a las características identificadas de la empresa Rapi comidas punto cubano que permita minimizar los riesgos inherentes.

**Resultado investigación:** El diseño de la metodología de control interno COSO III permitió reconocer todos los riesgos operacionales y financieros a los que se ve expuesta la empresa RAPICOMIDAS PUNTO CUBANO, y a partir de ello los investigadores generaron medida o acciones a tomar para mitigar dicho riesgo, en él se proponen actividades de control acciones encaminadas a implementar cada uno de los elementos del control interno basados en el modelo COSO III.<sup>8</sup>

**Antecedente 2.** El trabajo a continuación, es tomado como base para la presente investigación ya que en el desarrollo de los objetivos se presenta la manera de identificación de riesgos por ellos utilizada, y la solución planteada para administrar los mismos, lo cual es una guía que sirve en primer lugar para identificar posibles falencias en los controles que son un común en las organizaciones, pero también la forma de como ellos pretenden minimizarlos o suprimirlos y si dicha forma utilizada es la adecuada.

**Título:** DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO, PARA LA EMPRESA SERVICOMPUTO S&S, BASADO EN EL MODELO COSO I, PARA LOGRAR LA ADECUADA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PARA EL AÑO 2018

**Objetivos:**

**Objetivo general:** Diseñar un sistema de control interno, para la empresa SERVICOMPUTO S&S, basado en el modelo COSO I, con el fin de lograr una adecuada gestión administrativa, año 2.018

<sup>8</sup> RODRÍGUEZ PINO, Nidia Alexandra. Metodología de control interno (COSO III) en la empresa Rapicomidas Punto Cubano de la ciudad de Ipiales para el año 2022. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12276/1242>

	<p style="text-align: center;">PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</p> <p style="text-align: center;">FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 32 de 108

**Objetivos específicos:**

- Realizar un diagnóstico, que determine el estado actual de la empresa SERVICOMPUTO S&S.
- Evaluar el nivel de riesgo y confianza del sistema de control interno en la empresa SERVICOMPUTO S&S, basado en los componentes del modelo COSO I.
- Diseñar un sistema de control interno para la empresa SERVICOMPUTO S&S.

**Resultado investigación:** Este trabajo sirvió como una guía de administración hacia la consecución de los objetivos de la empresa y el control adecuado en las operaciones lo que mejorará la coordinación entre las áreas existentes, debido a que está enfocado en los componentes de control interno según el modelo COSO I.

La aplicación de los componentes del modelo COSO I permitió realizar un análisis de los riesgos a partir de la identificación de objetivos los cuales son factores críticos de éxito, se realizó además una identificación de las áreas críticas que necesitan capacitación, políticas y manuales.

Se identificó que los controles en la empresa SERVICOMPUTO S&S se hacen de manera empírica y se los comunica verbalmente al personal, debido al desconocimiento de políticas y flujogramas que faciliten la efectividad de las operaciones.

Por medio del diseño de un sistema de control interno se limitará posibles fraudes a la empresa permitiendo detectar arbitrariedades, la toma de decisiones indebidas, incompetencia y otros hechos que presenten mayor gravedad.<sup>9</sup>

**4.2.2 Matriz MEFI.** Para realizar el diagnostico interno de la empresa se aplicará una matriz MEFI como herramienta de análisis.

**¿Qué es la matriz MEFI y para qué sirve?** Esta forma de conocer y valorar las amenazas y oportunidades que se generan desde la propia organización se realiza a través de una auditoría interna. Su principal objetivo es permitirte establecer estrategias desde una visión global del proyecto. Con la Matriz MEFI tendrás una aproximación bastante cercana de cómo afectan estos factores internos a la producción y al desarrollo de tu empresa.

<sup>9</sup> NAZATE, Lilibeth; ROSERO, Maritza. Diseño de un sistema de control interno para la empresa SERVICOMPUTO S&S, basado en el modelo COSO I, para lograr la adecuada gestión administrativa para el año 2018. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12276/220>

	PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN  FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 33 de 108

Obtendrás una visión suficientemente amplia de cómo se encuentra la empresa y hacia dónde puede moverse. Algunos aspectos a tener en cuenta son la situación financiera, la imagen pública, los recursos humanos, etc.

Cuando termines con el análisis MEFI, tendrás información suficiente para detectar las fortalezas y amenazas internas, valoradas y clasificadas según su importancia.

**Matriz MEFI ¿cómo se usa?** Prepara un listado de amenazas y oportunidades, Selecciona alrededor de 15 o 20 factores internos que afecten a tu empresa, a tu organización propia o al sector en el que trabajas. Trata de encontrar una oportunidad por cada amenaza y viceversa, para obtener nuevos aspectos a analizar.

Valora cada factor: Para cada una de las líneas anteriores, debes asignarles un peso relativo en el global de tu compañía. Debe ser un número entre 0.00 (muy poco importante) hasta 1.00 (muy importante); pero ten en cuenta que la suma total de amenazas y oportunidades siempre debe ser 1.00

Con esto tendremos una imagen clara de qué aspectos afectan más a la empresa, cuáles repercutirán más en el desarrollo de las actividades y dónde tenemos que poner el foco.

**Clasifica todos los factores.** Ahora añade una nueva cifra con las siguientes puntuaciones: 1 si se trata de una debilidad mayor, 2 si es una debilidad menor, 3 si es una fortaleza menor y 4 si estamos ante una fortaleza mayor.

Así le estarás dando un valor de importancia a cada uno de los términos.

**multiplica para obtener la ponderación.** Tan sencillo como multiplicar el valor de cada factor (por ejemplo, 0.21) por la clasificación (3 si es una fortaleza menor). En el caso de este punto, sería 0.63 como valor ponderado. Haz lo mismo con todos, debilidades y fortalezas.<sup>10</sup>

**4.2.3 Matriz MEFE.** Para realizar un diagnóstico externo de la empresa se aplicará la matriz MEFE, en la cual se tendrá en cuenta factores externos que pueden afectar el normal desarrollo de la empresa.

<sup>10</sup> FERNÁNDEZ, José David. Matriz MEFI y MEFE: Herramientas para el análisis de contexto. En línea 12/08/2021. Disponible en: <https://josedavidfernandez.com/matriz-mefe-mefi/>

	<p style="text-align: center;">PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</p> <p style="text-align: center;">FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 34 de 108

**¿Qué es la matriz MEFE y para qué sirve?** Ahora hay que revisar aquellos aspectos exteriores que pueden cambiar tu forma de trabajar, expandir tu empresa o influir en diferentes etapas de la producción.

La Matriz MEFE tiene en cuenta la información económica, social, política, cultural, tecnológica... Todo aquello que rodea a tu compañía y puede hacerte cambiar la estrategia futura.

Con la evaluación completa que conseguirás, podrás evaluar todo lo que viene de fuera y aprovechar al máximo las oportunidades, evitando las posibles amenazas.

**¿Cómo se construye la matriz MEFE?** La forma de trabajar con una Matriz MEFE es prácticamente igual que con la Matriz MEFI. Debemos seguir los mismos pasos, cambiando fortalezas y debilidades por oportunidades y amenazas.

Además, la clasificación de 1 a 4 se establecerá según la empresa esté trabajando sus estrategias en favor de ese aspecto. 1 si no estás haciendo nada (mala respuesta), 2 si estás haciendo lo justo (respuesta media), 3 si se ponen en práctica ideas superiores a las del resto del sector (respuesta superior a la media) y 4 si estamos poniendo los esfuerzos en ello (respuesta superior).<sup>11</sup>

**4.2.4 Matriz DOFA.** Para concluir el diagnóstico a partir de la matriz MEFI y MEFE se realizará una matriz DOFA, que permita conocer generalmente las debilidades, oportunidades, fortalezas, amenazas.

**¿Qué es una matriz DOFA?** Una matriz DOFA (acrónimo de debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas) consiste en una evaluación de la capacidad interna de una organización para definir su estrategia y también todos los factores que podrían afectar el logro de sus objetivos.

Es una herramienta de planificación estratégica muy importante que puede ayudar a identificar y evaluar las Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas (DOFA) de una organización.

**¿Para qué sirve una matriz DOFA?** Una matriz DOFA se puede utilizar para:

- Evaluar la situación actual de una organización
- Evaluar las oportunidades y amenazas potenciales que pueden afectar a la organización.
- Establecer objetivos estratégicos
- Identificar áreas en las que la organización necesita mejorar

<sup>11</sup> Ibid

	PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN  FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 35 de 108

**Por qué es importante la matriz DOFA.** Un análisis DOFA puede ayudar a las organizaciones a tomar mejores decisiones porque proporciona un marco para evaluar los factores que podrían afectar el logro de un objetivo.

También puede ayudar a identificar áreas en las que la organización puede tener una ventaja competitiva o ser vulnerable a ataques.

La matriz DOFA es una parte esencial de cualquier buen plan de negocios y debe revisarse periódicamente para garantizar que la organización esté al tanto de todos los riesgos y oportunidades potenciales que enfrenta.

**¿Cómo hacer una matriz DOFA?** Una matriz DOFA es una excelente manera de comprender tu negocio y las oportunidades y amenazas que enfrenta.

Puede ayudarte a tomar decisiones sobre dónde concentrar tu energía y cómo responder a los desafíos.

- Para hacer una matriz DOFA, comienza por las fortalezas y debilidades de tu negocio.
- A continuación, considera las oportunidades y amenazas que son relevantes para tu negocio.
- La sección de fortalezas de una matriz DOFA identifica los factores por los que las personas compran tus productos, lo que haces bien y lo que no hace tu competencia.
- Las debilidades son factores que limitan tu capacidad para hacer negocios: lo que no haces bien o lo que tu competencia hace mejor que tú.
- La sección de oportunidades de una matriz DOFA identifica áreas potenciales donde la empresa podría expandir sus operaciones y aprovechar las condiciones del mercado.
- La sección de amenazas identifica posibles riesgos para el éxito de la empresa, por ejemplo, la entrada de nuevos competidores al mercado, los cambios en las preferencias de los consumidores o los cambios en la legislación gubernamental. Una vez que tengas una lista de todas las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, es hora de priorizarlas.

	<p style="text-align: center;">PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</p> <p style="text-align: center;">FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 36 de 108

- Las fortalezas y debilidades son factores internos, por lo que se les debe dar más peso que las oportunidades y amenazas, que son factores externos. Una vez que se haya priorizado los factores, puedes asignar una puntuación a cada uno.
- Un sistema de ponderación de bajo, medio y alto es bastante estándar, pero puedes usar cualquier cosa que tenga sentido para tu negocio.
- Luego, todos los factores se clasifican de acuerdo con sus puntajes.
- El factor de puntuación más alto se convierte en tu mayor fortaleza, el factor de puntuación más bajo se convierte en tu mayor debilidad, y así sucesivamente.
- El siguiente paso es elaborar un plan de acción basado en los hallazgos.
- Es posible que desees concentrarte en mejorar tus fortalezas, mitigar las debilidades y aprovechar las oportunidades mientras evitas las amenazas.
- Una matriz DOFA puede ser una excelente manera de comenzar con este proceso. Puede ayudarte a identificar las áreas del negocio que necesitan más atención y brindarte un marco para tomar decisiones sobre el futuro de tu negocio.<sup>12</sup>

**4.2.5 Matriz de riesgos.** Con la finalidad de dar cumplimiento al segundo objetivo específico se utilizará una matriz de riesgo que permita identificar los peligros y realizar la evaluación, control, monitoreo y comunicación de los riesgos que se presenten en los distintos procesos o actividades de la empresa.

**Matriz de riesgo.** “Una matriz de riesgo constituye una herramienta de control y de gestión normalmente utilizada para identificar las actividades (procesos y productos) más importantes de una empresa, el tipo y nivel de riesgos inherentes a estas actividades y los factores exógenos y endógenos relacionados con estos riesgos (factores de riesgo).

Igualmente, una matriz de riesgo permite evaluar la efectividad de una adecuada gestión y administración de los riesgos financieros que pudieran impactar los resultados y por ende al logro de los objetivos de una organización. La matriz debe ser una herramienta flexible que documente los procesos y evalúe de manera integral el riesgo de una institución, a partir de los cuales se realiza un diagnóstico objetivo de la situación global de riesgo de una entidad. Exige la participación activa de las unidades de negocios, operativas y funcionales en la definición de la

<sup>12</sup> ELENA. Matriz DOFA. Disponible en: <https://elenas.co/blog-elenas/2022/01/03/matriz-dofa/>

	<p style="text-align: center;">PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</p> <p style="text-align: center;">FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 37 de 108

estrategia institucional de riesgo de la empresa. Una efectiva matriz de riesgo permite hacer comparaciones objetivas entre proyectos, áreas, productos, procesos o actividades. Todo ello constituye un soporte conceptual y funcional de un efectivo Sistema Integral de Gestión de Riesgo.<sup>13</sup>

**Estructura de la matriz de riesgos.** “La **matriz de riesgos** es una herramienta que aporta de manera rápida y sencilla una visión de los riesgos que afectan a la empresa. En este instrumento se detallan la posibilidad de que estos eventos terminen sucediendo. Se trata, por tanto, de una herramienta fundamental para los profesionales dedicados a la Gestión de Riesgos.

La matriz o mapa de riesgos está alineada con las directrices de la ISO 31000 y se caracteriza por:

- Su sencillez.
- Es una herramienta muy flexible.
- Su capacidad para establecer diagnósticos de los factores de riesgo.

Esta herramienta viene representada mediante tablas. Estas tablas están compuestas de los riesgos, la probabilidad de que terminen sucediendo, su gravedad, así como posibles soluciones. Esta herramienta de control y gestión permite diferenciar y clasificar los riesgos, según su tipología, nivel y factores.

Puede aplicarse a cualquier tipo de empresa, independientemente de su tamaño y naturaleza. Los pasos para la elaboración de la matriz:

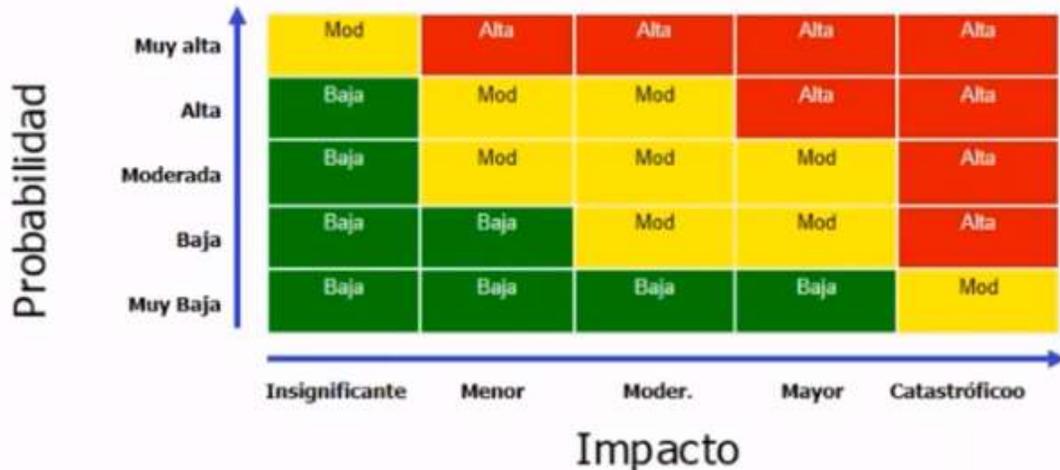
- **Identificar los riesgos:** Esta etapa se caracteriza por la identificación de los riesgos inherentes a las actividades que desempeña la empresa. Como resultado se obtienen aquellos riesgos que ponen en peligro el cumplimiento de los objetivos que se plantea la organización.
- **Evaluar la probabilidad:** Se trata de determinar la probabilidad de que los riesgos terminen sucediendo, así como sus consecuencias en los resultados de la compañía. Para evaluar la probabilidad se utiliza un análisis cuantitativo y cualitativo, para la posterior toma de decisiones.
- **Representación gráfica de la matriz:** La matriz de riesgos representada aporta información rápida y sencilla sobre aquellos riesgos que afectan a la empresa y su probabilidad de ocurrencia.

<sup>13</sup> SIGWEB, El portal de los expertos en prevención de riesgos de Chile. Disponible en: <http://www.sigweb.cl/wp-content/uploads/biblioteca/MatrizdeRiesgo.pdf>

	<b>PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</b>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
	<b>FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</b>	Página: 38 de 108

La correcta evaluación del **sistema de gestión de riesgos** parte de utilizar este tipo de herramientas. La matriz facilita el control sobre aquellos riesgos más críticos y la correcta gestión de los recursos con los que disponen las empresas. Además, ayuda a implementar las directrices recogidas en la ISO 31000.”<sup>14</sup>

**Figura 4. Matriz de Riesgos**



Fuente: FLORES PORTILLO, David Antonio, ¿Cómo diseñar una matriz de riesgos? Disponible en: <http://blogs.portafolio.co/buenas-practicas-de-auditoria-y-control-interno-en-las-organizaciones/disenar-una-matriz-riesgos/>

#### 4.2.6 Objetivos del control interno

- Salvaguardar los activos de la entidad evitando pérdidas por fraudes y negligencias.
- Adoptar medidas de protección para los activos en forma adecuada.
- Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.
- Promover, evaluar y velar por la seguridad, la calidad y la mejora continua en todos los procesos.
- Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y financieros, los cuales son utilizados por la gerencia para la toma de decisiones.
- Crear una cultura de control en todos los niveles de la organización.

<sup>14</sup> GARCÍA, Daniel. Gestión de riesgos, Como elaborar una matriz de riesgos. En línea: 17/05/2017. Disponible en: <https://www.ealde.es/como-elaborar-matriz-de-riesgos/>

	<p style="text-align: center;">PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</p> <p style="text-align: center;">FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 39 de 108

- Determinar lineamientos para evitar que se realicen procesos sin aprobaciones autorizadas.
- Incitar al personal a realizar un eficiente uso de los recursos de la empresa.

**4.2.7 Importancia del control interno.** Cuanto mayor y compleja sea una empresa, mayor será la importancia de un adecuado sistema de control interno, pero cuando tenemos empresas que tienen más de un dueño, muchos empleados y muchas tareas delegadas, es necesario contar con este sistema de control.

Este sistema deberá ser sofisticado y complejo según se requiera en función de la complejidad de la organización con las organizaciones de tipo multinacional, los directivos imparten órdenes hacia sus filiales en distintos países, pero el cumplimiento de las mismas no puede ser controlado con su participación frecuente, pero si así fuese su presencia no asegura que se eviten los fraudes, entonces cuanto más se alejan los propietarios de las operaciones, más necesario se hace la existencia de un sistema de control interno adecuadamente estructurado.

“La importancia de tener un buen sistema de control interno en las empresas cada vez incrementa debido a que a través de esta herramienta se hace más fácil poder medir la eficiencia y productividad de la organización, también asegura la confiabilidad de los estados financieros frente a los fraudes y errores; a su vez ayuda a que los recursos disponibles, sean utilizados en forma eficiente, basados en criterios técnicos que permiten asegurar su integridad, custodia y registro oportuno, en los sistemas respectivos.”<sup>15</sup>

**4.2.8 Metodología COSO III.** El control interno es definido como un proceso integrado y dinámico llevado a cabo por la administración, la dirección y demás personal de una entidad, diseñado con el propósito de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de los objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento.

**Objetivos.**

**Objetivos operativos:** estos objetivos se relacionan con el cumplimiento de la misión y visión de la entidad.

---

<sup>15</sup> HENAO FERIA. Yeferson. Importancia del control interno como herramienta en la detección y prevención de riesgos empresariales. Disponible en: <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/11020/0567378.pdf;jsessionid=318100562F2D6D9EA54E84A1AB8FF539?sequence=1>

	<p style="text-align: center;">PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</p> <p style="text-align: center;">FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 40 de 108

Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.

Los objetivos operativos deben reflejar el entorno empresarial, industrial y económico en que se involucra la entidad; y están relacionados con el mejoramiento del desempeño financiero, la productividad, la calidad, las prácticas ambientales, y la innovación y satisfacción de empleados y clientes.

**Objetivos de información:** estos objetivos se refieren a la preparación de reportes para uso de la organización y los accionistas, teniendo en cuenta la veracidad, oportunidad y transparencia.

Estos reportes relacionan la información financiera y no financiera interna y externa y abarcan aspectos de confiabilidad, oportunidad, transparencia y demás conceptos establecidos por los reguladores, organismos reconocidos o políticas de la entidad.

**Cuadro 1. Reportes financieros y no financieros**

Reportes Financiero Externo	Reportes No Financiero Externo
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuentas anuales</li> <li>• Estados financieros intermedios</li> <li>• Publicación de resultados</li> <li>• Distribución de utilidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe de Control Interno</li> <li>• Memoria de sostenibilidad</li> <li>• Plan estratégico</li> <li>• Custodia de activos</li> </ul>
Reportes Financiero Interno	Reportes No Financiero Interno
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estados financieros de las divisiones</li> <li>• Cash-flow / Presupuesto</li> <li>• Cálculos de Covenants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilización de activos</li> <li>• Encuestas de satisfacción del cliente</li> <li>• Indicadores clave de riesgo</li> <li>• Reportes al consejo</li> </ul>

Fuente: Esta Investigación. Año 2022

**Objetivos de cumplimiento:** están relacionados con el cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. La entidad debe desarrollar sus actividades en función de las leyes y normas específicas.

**Componentes.** El sistema de control interno está dividido en cinco componentes integrados que se relacionan con los objetivos de la empresa: entorno de control, evaluación de los riesgos, actividades de control, sistemas de información y comunicación, y actividades de monitoreo y supervisión, estos cinco componentes deben funcionar de manera integrada para reducir a un nivel aceptable el riesgo de no alcanzar un objetivo.

	 PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 41 de 108

**Figura 5. Modelo COSO III**



Fuente: AUDITOOL. Red global de conocimientos en auditoría y control interno. Disponible en: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/3340-implementacion-del-marco-integrado-de-control-interno-coso-iii>

**Entorno de control.** Es el ambiente donde se desarrollan todas las actividades organizacionales bajo la gestión de la administración, este es influenciado por factores tanto internos como externos, tales como la historia de la entidad, los valores, el mercado, y el ambiente competitivo y regulatorio.

El Entorno de control está compuesto por el comportamiento que se mantiene dentro de la organización, e incluye aspectos como:

- La integridad y los valores éticos de los recursos humanos,
- La competencia profesional,
- La delegación de responsabilidades,
- El compromiso con la excelencia y la transparencia,
- La atmosfera de confianza mutua,
- La filosofía y estilo de dirección,
- La estructura y plan organizacional,
- Los reglamentos y manuales de procedimientos,
- Las políticas en materia de recursos humanos y
- El Comité de Control.

**Evaluación de riesgos.** Este componente identifica los posibles riesgos asociados con el logro de los objetivos de la organización, toda organización debe hacer frente

	 PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 42 de 108

a una serie de riesgos de origen tanto interno como externo, que deben ser evaluados, por lo tanto, se debe prever, conocer y abordar los riesgos con el fin de establecer mecanismos que los identifiquen, analicen y disminuyan.

**Actividades de control.** Las actividades de control se definen como las acciones establecidas a través de las 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.

Estos controles permiten:

- Prevenir la ocurrencia de riesgos innecesarios.
- Minimizar el impacto de las consecuencias de los mismos.
- Restablecer el sistema en el menor tiempo posible.

**Información y comunicación.** Este componente hace referencia a la forma en que las áreas operativas, administrativas y financieras de la organización identifican, capturan e intercambian información, esta información debe tener en cuenta los siguientes aspectos:

- Contenido: ¿presenta toda la información necesaria?
- Oportunidad: ¿se facilita en el tiempo adecuado?
- Actualidad: ¿está disponible la información más reciente?
- Exactitud: ¿los datos son correctos y fiables?
- Accesibilidad: ¿la información puede ser obtenida fácilmente por las personas adecuadas?

La comunicación interna es el medio por el cual la información se difunde a través de toda la organización, que fluye en sentido ascendente, descendente y a todos los niveles de la entidad.

La comunicación externa tiene dos finalidades: comunicar de afuera hacia el interior de la organización información externa relevante, y proporcionar información interna relevante de adentro hacia afuera, en respuesta a las necesidades y expectativas de grupos de interés externos.

**Supervisión del sistema de control – Monitoreo.** Las actividades de monitoreo y supervisión deben evaluar si los componentes y principios están presentes y funcionando en la entidad.

Es importante determinar, supervisar y medir la calidad del desempeño de la estructura de control interno, teniendo en cuenta:

	<b>PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</b> <b>FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</b>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 43 de 108

- Las actividades de monitoreo durante el curso ordinario de las operaciones de la entidad.
- Evaluaciones separadas.
- Condiciones reportables.
- Papel asumido por cada miembro de la organización en los niveles de control.

Para el desarrollo del proyecto se ejecutará la estructura planteada anteriormente con el fin de cumplir con los objetivos específicos propuestos.

#### 4.3 MARCO LEGAL

**Cuadro 2. Normograma**

<b>NORMA</b>	<b>OBJETO DE NORMA</b>	<b>IMPACTO PROYECTO</b>
Constitución de Política de Colombia, Artículo 14, 25,26	Permiten la creación de un negocio bajo parámetros legales y que protege nuestro derecho a la creación de empresa	Normatividad sobre la cual se basa la creación de la empresa
LEY 590 DE 2000	Por la cual se dictan disposiciones para promover el desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas.	La normativa promueve la creación de empresa, en la cual está ubicada la presente investigación, y se fundamenta la idea de promover el desarrollo empresarial
NIA 265	Comunicación de las deficiencias en el control interno a los responsables del gobierno y a la dirección de la entidad	Con relación a la NIA, las deficiencias encontradas en el control interno deben ser comunicadas para dar una oportuna respuesta
NIA 315	Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno.	Una de las tareas en el presente trabajo será identificar los riesgos y valorarlos
NIA 400	Evaluaciones De Riesgo Y Control Interno	Es importante las evaluaciones de los riesgos mediante el conocimiento de la entidad, su entorno y el control interno
ISSO 31000	Norma internacional que proporciona principios y	Norma internacional que permite a las organizaciones

	 PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 44 de 108

NORMA	OBJETO DE NORMA	IMPACTO PROYECTO
	directivas eficaces para el tratamiento y la gestión de riesgos.	identificar, analizar, evaluar y tratar sus riesgos.
Decreto 2706 de 2012	Marco técnico normativo de información financiera para las microempresas	Decreto que permite diferenciar la reglamentación de microempresas con
DECRETO 410 DE 1971	Código de Comercio	Código que regula todas las actividades comerciales y mercantiles, base normativa del MUNDOPINTURAS IPIALES
DECRETO 2663 DEL 5 DE AGOSTO DE 1950	Código Sustantivo de Trabajo.	Permite reconocer la relación contractual entre todos los miembros de la empresa, así como sus derechos y deberes.

Fuente: Esta Investigación. Año 2022

#### 4.4 MARCO CONCEPTUAL

**Ambiente de control.** Se basa en el conocimiento de todas las actividades y funciones de las diferentes áreas de la Empresa en donde se tiene en cuenta aspectos tales como el código de ética entre otros aspectos.

**Control:** Proceso sobre el que se ejerce reconocimiento, medición, valoración y verificación del cumplimiento de cada actividad que se ejecute en cada área de la empresa, con el fin de evidenciar si se está ejecutando de manera idónea permitiendo el cumplimiento del objeto social de la empresa, este tipo de control puede ser administrativo, operativo y financiero según requerimientos de cada organización.

**Control interno.** Es la supervisión de cada uno de los principios que conforman el modelo de control interno, en donde se evidencia el nivel de desarrollo de cada uno gracias a las acciones que generan los auditores de la compañía siendo de gran importancia para poder determinar y verificar el adecuado funcionamiento de cada uno de los procesos en estudio.

**Control adecuado.** Es el que está presente si la dirección ha planificado y organizado (diseñado) las operaciones de manera tal que proporcionen un aseguramiento razonable de que los objetivos y metas de la organización serán alcanzados de forma eficiente y económica.

	 PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN  FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 45 de 108

**Evaluación de riesgo.** Es el componente del modelo de control interno encargado de verificar la probabilidad de ocurrencia, de ciertos acontecimientos con el fin de determinar la posibilidad de que un proceso se ejecute correctamente estudiando cada una de sus características por medio de la evaluación de los puntos de enfoque.

**Gestión de riesgos.** Un proceso para identificar, evaluar, manejar y controlar acontecimientos o situaciones potenciales, con el fin de proporcionar un aseguramiento razonable respecto del alcance de los objetivos de la organización.

**Objetivo de cumplimiento.** Se basa en la realización de las actividades de la empresa en donde se tienen en cuenta factores tales como el acople a las diferentes normas y leyes presentes.

**Objetivo de información.** Se basa en la preparación de la información proveniente de diferentes áreas de la Empresa en donde se cumpla con la calidad, oportunidad y veracidad pertinente.

**Objetivo operativo.** Objetivo relacionado a las diferentes metas de la empresa en donde se comprende la misión y visión de esta en donde en este caso se comparte la misma visión la cual es la de generar valor económico y social a través de soluciones para la cadena de suministro.

**Procesos de control.** Las políticas, procedimientos y actividades, los cuales forman parte de un enfoque de control, diseñados para asegurar que los riesgos estén contenidos dentro de las tolerancias establecidas por el proceso de evaluación de riesgos.

**Riesgo:** Se considera como una medida de magnitud ante cualquier situación, actividad o proceso que afecte el buen desarrollo de las actividades empresariales y el buen uso de los recursos, este riesgo debe tener en cuenta la frecuencia y el impacto que puede causar, para poder dimensionar las consecuencias que provoca al entorno general de la empresa.

	<p style="text-align: center;">PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</p> <p style="text-align: center;">FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 46 de 108

## 5. DISEÑO DE ASPECTOS METODOLÓGICOS

### 5.1 LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN

**Línea de investigación Institucional:** Empresarial

**Línea de investigación de programa:** Control

### 5.2 ENFOQUE

La investigación propuesta utilizará un enfoque de tipo cualitativo debido a que se hará una descripción a partir de un fenómeno observable de las cualidades de la empresa, para conocer los hechos, procesos, estructuras y personas en su totalidad, que reflejará un diagnóstico del área operativa y financiera para así poder crear alternativas de solución que mejore la calidad en sus áreas operativas mediante la utilización de la metodología de control interno.

### 5.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Investigación descriptiva. Con este tipo de investigación se busca examinar el entorno, y enumerar las características que son observadas a lo largo del estudio del caso lo que permite una información más detallada y profunda de las situaciones internas y externas de MUNDOPINTURAS IPIALES lo que conlleva al diagnóstico de la situación actual de la misma, además de que lograr conocer que, donde y cuando ocurre las situaciones y de acuerdo a ello tomar medidas para obtener los beneficios que ofrece un diseño de control interno según el (COSO III).

### 5.4 MÉTODO

El método que se utilizara en esta investigación es inductivo ya que se parte desde aspectos observables en la empresa, se realiza un estudio de los hechos particulares que suceden y se aplica conceptos universales tales como teorías, estudios, leyes y conceptos ya creados con el objetivo de mejorar la empresa y estructurar un sistema de información contable que permita en última instancia la utilización de la información para la toma de decisiones.

### 5.5 DETERMINACIÓN DEL UNIVERSO INVESTIGATIVO

**5.5.1 Determinación de la población.** La población de estudio corresponde a todos los colaboradores de la empresa MUNDOPINTURAS IPIALES de Ipiales.

	<b>PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</b>  <b>FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</b>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 47 de 108

**5.5.2 Determinación de la muestra.** Debido a la cantidad de colaboradores de la empresa se deberá contemplar la totalidad de los colaboradores de la empresa MUNDOPINTURAS IPIALES.

## 5.6 FUENTES DE INFORMACIÓN

**5.6.1 Fuentes primarias.** Encuesta colaboradores empresa MUNDOPINTURAS IPIALES de Ipiales.

**5.6.2 Fuentes secundarias.** Planes estratégicos a graneros que se hayan desarrollado, así como libros, documentos, revistas, etc.

## 5.7 INSTRUMENTOS

### 5.7.1 Instrumentos de recolección de información

**Cuadro 3. Instrumentos de recolección de información**

Técnica	Instrumento	OBJETIVO
<b>Cuestionario</b>	Formato de cuestionario	Datos operativos y financieros empresa MUNDOPINTURAS IPIALES de Ipiales

Fuente: Esta investigación. Año 2022

## 5.8 ELEMENTOS DE ADMINISTRACIÓN Y CONTROL

**5.8.1 Recursos físico y técnicos.** Los recursos técnicos que se utilizaran para el desarrollo del trabajo son:

- Computador
- Tablet
- Celular
- Cuadernos
- Libreta
- Lapiceros
- Marcadores

### 5.8.2 Talento humano

- Administrador empresa
- Contador empresa
- Docente
- Investigador

	 PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 48 de 108

## 6. INFORME DE RESULTADOS

### 6.1 TABULACIÓN, Y ANÁLISIS DE INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.

Para la presente investigación se realizó una encuesta dirigida a al representante legal, contador público, cajero y tres vendedores sobre el funcionamiento de los procesos y la existencia de algunas actividades de control, la cual tiene una totalidad de dieciséis preguntas, de las cuales las doce primeras preguntas fueron realizadas a la totalidad del personal, y de la pregunta trece a la dieciséis solo al representante legal y contador, esto dado el conocimiento que solo ellos tienen en el proceso, y con el objetivo de que las respuestas sean de mayor certeza. A continuación, se presentará un análisis de los resultados obtenido en cada pregunta:

#### Gráfica 1. ¿La empresa realiza controles a las operaciones diarias?



Fuente: Esta Investigación. Año 2022

Con respecto a si la empresa realiza controles a las operaciones diarias, dio como resultado de seis encuestados respondieron tres que sí, y tres que no, las tres personas que respondieron que sí, argumentan que se realizan controles en la verificación de la mercancía despachada y coincidencia de esta con la factura, por otra parte, también se argumenta que los controles que se realizan es el cumplimiento de las funciones impartidas a cada uno, en otras palabras, se está hablando de autocontrol. Se puede destacar que la mayoría de las operaciones quedan al compromiso de cada empleado con sus funciones y no existe una supervisión adecuada, siendo la única operación controlada el despacho de mercancía.

	<b>PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</b> <b>FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</b>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 49 de 108

**Gráfica 2. ¿La empresa tiene definidos procesos para las actividades desarrolladas en las áreas de trabajo?**



**Fuente:** Esta Investigación. Año 2022

En la segunda pregunta se pretende encontrar si la empresa tiene definido procesos para las actividades que ejecuta, dando como respuesta en su gran mayoría que sí, y en los cuales se puede destacar que todos los procesos son efectuados de manera empírica, recurriendo a los conocimientos que el administrados posee sobre el negocio, emitiendo algunas directrices sobre cómo se deben realizar determinadas actividades. se debe tener en cuenta que se obedecen las funciones para las que fueron contratadas cada área de trabajo. Por último y de gran importancia se destaca que el cajero responde que no existen procesos formales, y que solo se ejecutan las funciones que por experiencia se ejecutan en cargos parecidos, y ejecutados en experiencias previas que han adquirido los mismos trabajadores.

	<b>PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</b> <b>FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</b>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 50 de 108

**Gráfica 3. ¿Se realiza controles de calidad a cada proceso?**



Fuente: Esta Investigación. Año 2022

En cuanto a si se realizan controles de calidad a los procesos ejecutados por la empresa, se obtiene una respuesta repartida, pero es importante aclarar que quienes deben ejecutar las actividades de supervisión como es principalmente el representante legal responde que no, y los controles de calidad son tomados por partes de los encuestados que ejecutan cargos operativos, como controles sobre la calidad de los productos, mas no sobre los procesos que se ejecutan en la empresa. Por ende, se tiene en cuenta con más valor la respuesta del representante legal, encontrando acá un riesgo en los procesos.

**Gráfica 4. ¿La empresa cuenta con una misión, visión, objetivos?**



Fuente: Esta Investigación. Año 2022

	<b>PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</b>  <b>FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</b>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 51 de 108

En cuanto a si la empresa cuenta con una misión, visión, y objetivos, por unanimidad los encuestados responden que sí, lo cual significa que cumple con este criterio de control, y que se tiene un camino hacia dónde dirigir las actividades de la empresa, es un punto favorable, ya que uno de los principales requisitos de un sistema de control interno, es el establecimiento de objetivos.

**Gráfica 5. ¿Realizan conteos físicos de inventarios?**



Fuente: Esta Investigación. Año 2022

El proceso de conteo físico de inventarios, tiene tres respuestas afirmativas, y tres negativas, se presenta una falencia, teniendo en cuenta que una de las personas que respondió que no, es el contador público, persona que debe estar necesariamente presente en dicho proceso, ya que los resultados son de gran utilidad y deben ser tenidos en cuenta para la preparación de información contable, se puede observar que este proceso lo realizan los vendedores, sin ninguna supervisión, lo cual puede afectar de forma negativa dado que la información puede ser de fácil manipulación.

	<b>PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</b>  <b>FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</b>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 52 de 108

**Gráfica 6. ¿Existen procesos para pedido y recepción de inventarios?**



Fuente: Esta Investigación. Año 2022

En la existencia para el pedido y recepción de inventarios, se presenta una única respuesta afirmativa, la cual corresponde a la de un vendedor, que según se deduce es la persona encargada de realizar conteos a fin de mes, quien determinar la mercancía faltante, o que esta próxima a agotar existencias, sobre la cual se realiza el pedido. en cuanto a la recepción es la misma persona la encargada de revisar lo facturado con lo recibido. Se puede evidencia que es un proceso que requiere de la participación de más personas, por los menos la intervención del representante o cajero, que puedan soportar si lo determinado por el vendedor es razonable.

**Gráfica 7. ¿La empresa asigna debidamente las funciones?**



Fuente: Esta Investigación. Año 2022

	<b>PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</b>  <b>FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</b>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 53 de 108

En relación a si la empresa asigna debidamente funciones, en su gran mayoría se concluye que sí, lo cual se toma como un punto favorable, ya que la mayoría tiene claramente definidas las funciones, y entienden muy bien que deberes deben cumplir y las responsabilidades asignadas. Esto se evidencia en la buena coordinación al momento de atender los clientes, lo cual genera un buen aspecto hacia ellos.

**Gráfica 8. ¿Se realiza algún tipo de seguimiento a los funcionarios o trabajadores según el área?**

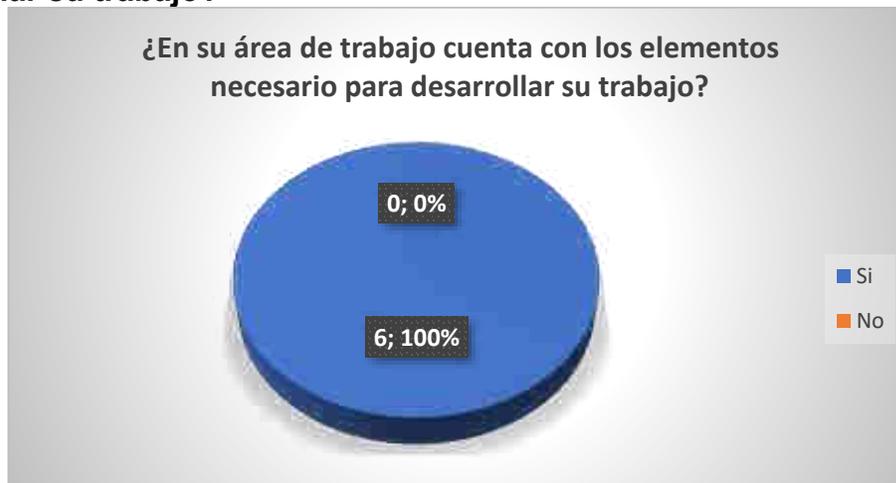


Fuente: Esta Investigación. Año 2022

En cuanto a los seguimientos realizados al personal en lo referente a la ejecución de sus funciones, se obtiene una respuesta en su mayoría afirmativa, en donde se manifiesta que no son procesos previamente estructurados, pero que, si se realiza la observación de la ejecución de actividades de los empleados de forma esporádica, se expresa que se busca en los trabajadores una constante actividad, con el objetivo de sustraer al máximo sus capacidades laborales.

	<b>PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</b> <b>FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</b>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 54 de 108

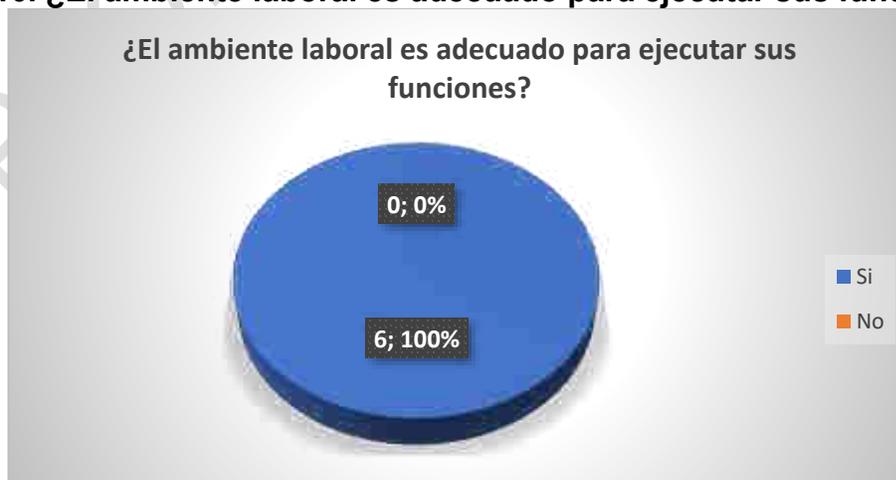
**Gráfica 9. ¿En su área de trabajo cuenta con los elementos necesario para desarrollar su trabajo?**



Fuente: Esta Investigación. Año 2022

De manera afirmativa los trabajadores expresan que la empresa otorga las herramientas necesarias para la ejecución de sus funciones. Lo cual es fundamental tanto para la buena imagen de la empresa, como para el bienestar laboral, es un ítem favorable ya que, al proveer dichas herramientas, se promueve también la ejecución adecuada de actividades por partes de los trabajadores, en otras palabras, de manera directa va a generar atracción de clientes, y crecimiento empresarial. De igual manera, es fundamental mencionar que no solo es proveer herramientas, también es necesario que a dichas herramientas se les dé un uso adecuado con el fin de cuidar los recursos.

**Gráfica 10. ¿El ambiente laboral es adecuado para ejecutar sus funciones?**



Fuente: Esta Investigación. Año 2022

	<b>PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</b>  <b>FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</b>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 55 de 108

La totalidad de los empleados responden que la empresa presenta un ambiente laboral adecuado, siendo esto de gran beneficio para la empresa, ya que por una parte se entiende que existe un compromiso por parte del recurso humano hacia la consecución de los objetivos empresariales y por otro lado esto desencadena en el incremento del bienestar del personal, y así mismo su productividad, lo cual recae directamente en las utilidades de la empresa.

**Gráfica 11. ¿Está expuesto a algún tipo de riesgo en su operación?**



Fuente: Esta Investigación. Año 2022

En relación a si los empleados se encuentran expuestos a algún tipo de riesgo, se deduce que la parte administrativa como es representante legal, y contador público no consideran que sus funciones generen algún riesgo, a diferencia de los operarios, que manifiestan si estar expuesto a peligros, sobre todo en lo concerniente a los gases que produce la manipulación de los productos ofertados por la empresa, que a pesar de contar con implementos para su manipulación, la toxicidad de los mismos hace que no se sientan totalmente seguros de sus efectos adversos.

	<p style="text-align: center;">PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</p> <p style="text-align: center;">FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 56 de 108

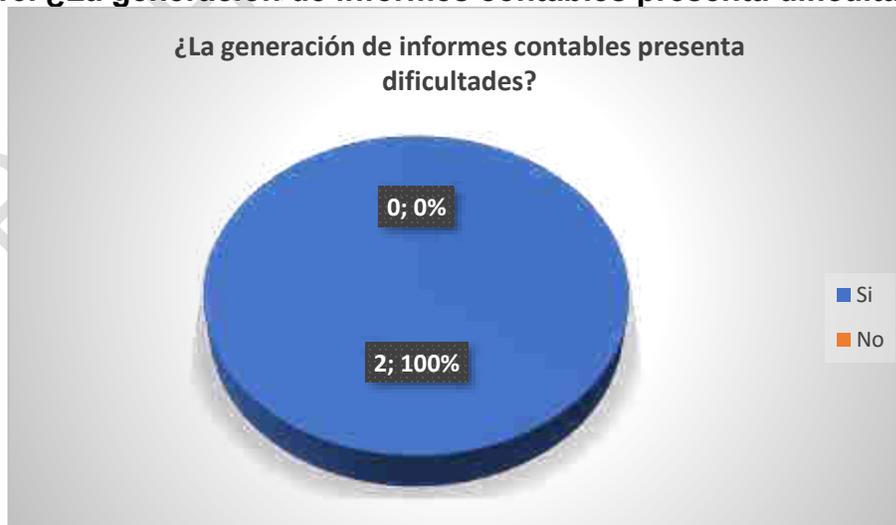
**Gráfica 12. ¿Cree que es necesario implementar un sistema de control interno?**



Fuente: Esta Investigación. Año 2022

Con respecto a la opinión de los encuestados sobre si es necesario un sistema de control interno en la empresa, todos coinciden en los beneficios que esto puede traer para el crecimiento empresarial, y que a pesar que existen directrices en la empresa, todas son impartidas de forma empírica y es necesario que sean formalizadas y estructurar de manera adecuada, por otra parte, existen actividades de control que falta y direcciones la ejecución de operaciones.

**Gráfica 13. ¿La generación de informes contables presenta dificultades?**



Fuente: Esta Investigación. Año 2022

	<b>PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</b>  <b>FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</b>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 57 de 108

La respuesta a la pregunta resulta una falencia para la empresa ya que, los dos encuestados tanto representante como contador afirman que, si existe dificultades en la generación de informes contables, y la dificultad se da sobre todo en la oportunidad dado que el contador es externo y en algunas ocasiones se presenta desorganización por la acumulación de información.

**Gráfica 14. ¿El procedimiento en el manejo de efectivo es adecuado?**



Fuente: Esta Investigación. Año 2022

De acuerdo a la respuesta el manejo de efectivo no presenta dificultades, no se han presentado inconveniente con respecto a ese rubro, pero es importante recalcar que esto se da al buen comportamiento de la cajera, quien cuenta con valores y principios. Pero por otra parte no existen procesos ni actividades de control que generen mayor confianza y reportes sobre la razonabilidad de dicho rubro.

	<p style="text-align: center;">PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</p> <p style="text-align: center;">FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 58 de 108

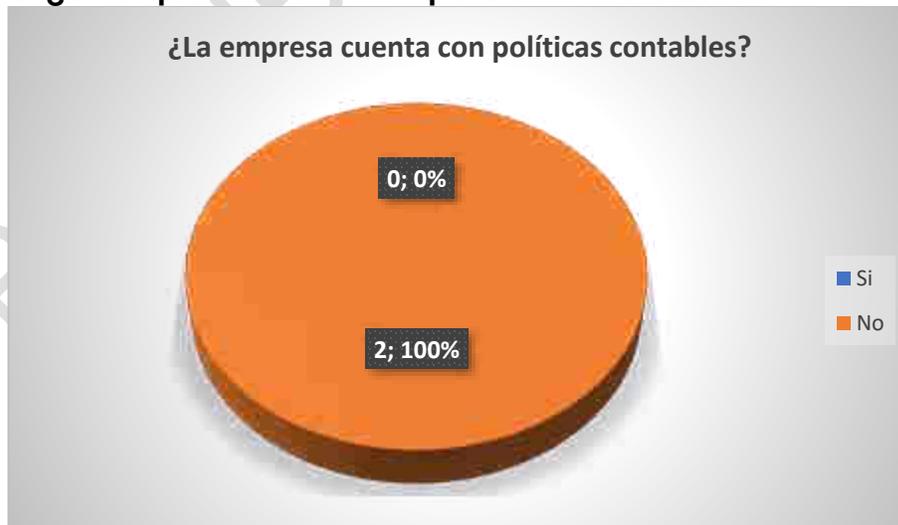
**Gráfica 15. ¿La empresa presenta dificultades en el cumplimiento normativo tributario?**



Fuente: Esta Investigación. Año 2022

A pesar de que la empresa no cuenta con contador de planta, la empresa cumple adecuadamente con sus responsabilidades tributarias, cuenta con la asesoría del contador externo quien cumple de manera adecuada sus funciones, las cuales son principalmente el cumplimiento fiscal.

**Gráfica 16. ¿La empresa cuenta con políticas contables?**



Fuente: Esta Investigación. Año 2022

	<b>PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</b>  <b>FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</b>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 59 de 108

La respuesta es negativa con respecto a la pregunta si existen políticas contables en la empresa, lo cual significa una falencia importante, ya que no posee base en las que puede guiar el proceso de reconocimiento, medición y presentación de la información contable, y repercute de manera negativa en la toma de decisiones por parte de la administración hacia la mejora y crecimiento de la empresa.

En conclusión, la encuesta genera un conocimiento general de cómo funcionan actualmente los procesos con mayor importancia o que mayormente se aplican en la empresa, se puede destacar que ningún proceso está formalmente establecido, lo cual crea una brecha en la cual no se puede medir fielmente el cumplimiento de los mismos, de igual manera, el personal no puede orientar sus procesos de manera sólida, ya que no existe manuales donde se vea de forma explícita la manera de ejecutarlos ni el personal más idóneo que debe intervenir. Sin embargo, se puede destacar, que la empresa cuenta con unas directrices que de alguna manera son ejecutadas por los trabajadores, los cuales si se comprometen con su cumplimiento. Dichas directrices son impartidas por el representante legal, que es quien cuenta con la experiencia en el manejo del negocio.

## 6.2 DIAGNOSTICO.

Para ejecutar un diagnóstico de la empresa se realizó la aplicación de matrices MEFI-MEFE-DOFA, las cuales darán un resultado importante en el conocimiento de la empresa, y los factores claves en donde se debe fortalecer la misma.

- En primer lugar, se presenta a continuación la matriz MEFI la cual va a proveer un conocimiento sobre los factores internos que presenta “MUNDOPINTURAS IPIALES”

**Tabla 1. Matriz MEFI**

Factores internos claves	Ponderación	Calificación	Resultado ponderado
<b>Fortalezas</b>			
Variedad de productos	0,08	3,00	0,24
Calidad en mercancía	0,09	3,00	0,27
Calidad humana del personal	0,10	4,00	0,40
Eficiente servicio al cliente	0,20	3,00	0,60
Buena reputación	0,05	3,00	0,15
Clientes fieles	0,05	3,00	0,15
<b>Debilidades</b>			
Falta de financiación de proveedores	0,10	1,00	0,10
Falta de formación de personal	0,05	2,00	0,10

	<b>PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</b> <b>FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</b>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 60 de 108

Factores internos claves	Ponderación	Calificación	Resultado ponderado
Manejo en inventarios	0,05	1,00	0,05
Falta de manuales procesos	0,10	2,00	0,20
Falta motivación	0,06	1,00	0,06
Instalaciones pequeñas	0,07	2,00	0,14
<b>TOTAL</b>	<b>1,00</b>		<b>2,46</b>

Fuente: Esta Investigación. Año 2022

Para esta matriz se tuvo en cuenta las fortalezas y debilidades presentadas en la empresa, de las cuales se puede destacar las más importantes y que sirven de base para una adecuada toma de decisiones, con la finalidad de dar mejora y analizar la mejor manera de administrarlas.

Dentro de las fortalezas se destacan la variedad de productos que es un factor necesario en la captación de cliente y “MUNDOPINTURAS IPIALES” presenta una muy buena variedad de productos tanto en diversidad, como en calidad y precios, tenidos en cuenta con la necesidad o demanda que actualmente se presenta en el mercado, en otras palabras, la empresa ofrece, lo que el mercado de ese tipo de actividad demanda. Se toma como fortaleza ya que de esta manera los clientes son conscientes de que en “MUNDOPINTURAS IPIALES” pueden encontrar lo necesario para que sus bienes sean tratados, y no tienen el inconveniente de desplazarse hacia distintos lugares por la búsqueda de determinados productos, es decir, encuentra lo que necesita.

Así mismo, la calidad de los productos ofrecidos, hacen que los clientes queden satisfechos, y en caso de necesitar nuevamente los productos, existe la certeza de que buscaran a “MUNDOPINTURAS IPIALES”, la fortaleza de ofrecer productos de calidad recae en que el matiz de colores de pinturas tiene una mejor presentación y mayor agrado a la vista, y además que la duración de la misma es más prolongada, ya que tiene mayor resistencia a los efectos que producen los factores climáticos sobre las superficies de los carros y otros bienes.

Con respecto a la calidad humana del personal, hace que sea una fortaleza y genera ventaja ante otras empresas del mismo sector, ya que la buena atención prestada, la amabilidad en atención, hace que se generen vínculos entre cliente y proveedor, quienes se ven contentos con el trato dado, un cliente que perciba dicha amabilidad tiene en la mente que se presta un servicio en donde le dan la importancia que el busca, y se traduce en fidelización del mismo hacia la empresa. En ese mismo orden de ideas, el eficiente servicio que se presta al cliente, hace que este tenga satisfacción con respecto a la atención que el personal de la empresa le brinda, uno de las directrices de “MUNDOPINTURAS IPIALES” es que se brinde a sus clientes

	<p style="text-align: center;">PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</p> <p style="text-align: center;">FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 61 de 108

una atención personalizada, con el fin de fidelizar clientes y administrar bien los tiempos por cada atención.

La buena reputación que la empresa “MUNDOPINTURAS IPIALES” ha logrado obtener en el corto tiempo de existencia en el mercado, es fundamental, ya que esto trasciende en la busque de nuevos clientes, la buena atención, variedad y calidad de los productos, han hecho que se convierta en la adquisición de un buen nombre en el mercado, que hace que se pase una voz a voz, y aumentado el nivel de ventas, tanto así, que se ha visto la necesidad de ampliar de manera continua el negocio.

En sí, todas las fortalezas descritas anteriormente, han producido un efecto positivo en los clientes, quienes ha generado ese vínculo comercial, en la fidelización de los mismos. La ha empresa se ha enfocado en mantener los clientes captados, con estrategias como financiamiento, descuentos, entre otros, con la única idea, de que se sientan satisfechos con la atención brindada.

Por otra parte, es importante tener en cuenta las debilidades que “MUNDOPINTURAS IPIALES” presenta, en primer lugar, se presenta la falta de financiación por parte de proveedores, la cual se da por que la empresa no ha visto la importancia de buscar dicha financiación para el crecimiento empresarial en el mercado, se pueden presentar clientes que necesiten una gran cantidad de productos, y si la empresa no tiene dicha financiación puede caer en el pecado de no disponer con lo necesario para responder dichas solicitudes. Las alianzas con proveedores son estrategias que incrementan las posibilidades de mejora en el mercado para la empresa, pero la visión de la administración no ha sido tan amplia o no ha visto la necesidad de aplicar esos conceptos. Si se busca lograr los objetivos planteados es necesario que se tengan en cuenta estrategias de este tipo que incrementen el campo de acción.

A pesar de que la empresa cuenta con un personal con cualidades de integridad y responsabilidad, no se ha preocupado porque este cuente con el principio de competencia, en importante que el personal también se enfoque en mejorar sus capacidades, incrementen sus conocimientos en el campo, mejoren sus cualidades. el crecimiento de la empresa, también recae en el crecimiento de sus mismos componentes, una empresa que compita en el mercado, o que quiera hacerlo, debe contar con personal competente.

Uno de los inconvenientes que presenta la empresa es el manejo actual de inventarios, que en primera instancia presenta desorganización, lo cual se transforma en dificultad de ubicar productos, dificultad en conteos físicos, tardanza en atención a clientes, la imagen de la empresa se puede ver afectada de manera negativa, ya que la forma de organización que presente, hace que el cliente se lleve

	<b>PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</b> <b>FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</b>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 62 de 108

una imagen sobre el resto. Así mismo, el ambiente de trabajo puede generar malestar en los empleados, ya que cualquier dificultad o entorpecimiento en sus actividades se transforma en frustración, ya que no pueden cumplir sus deberes como ellos pretenden.

La falta de manuales de procesos es otro inconveniente que “MUNDOPINTURAS IPIALES” presenta, ya que los trabajadores no tienen una base en donde guiar su accionar, genera desorden en la ejecución de sus funciones, también se presentan algunos errores en determinados procesos que son necesarios ejecutar, pero que, al no tener la orientación necesaria, no brindan la eficiencia requerida, ni tampoco se obtienen los resultados esperados. Igualmente, al no tener dichos procesos establecido de manera formal, se imposibilita la aplicación de índices de medición efectivos en los empleados.

Por último, otra de las debilidades importantes es que la empresa cuenta con unas instalaciones pequeñas, que no han venido de la mano con el crecimiento de la empresa en el mercado. al ser necesario más inventarios, mayor personal, también es necesario ampliar las instalaciones, caso que no se ha dado en “MUNDOPINTURAS IPIALES” creando dificultades en el desplazamiento de los trabajadores en sus áreas, ya que en momentos donde llegan una cantidad considerable de clientes, es más evidente la saturación, provocan malestar, mala imagen en los clientes, que, a pesar de ser atendidos, son conscientes de la dificultad que general las instalaciones pequeñas.

- Para la evaluación de factores externos en la empresa se realizó un estudio utilizando como herramienta de análisis la matriz MEFE. Destacando las oportunidades y amenazas con mayor influencia existentes actualmente, la cual es presentada a continuación.

**Tabla 2. Matriz MEFE**

Factor crítico de éxito	Ponderación	Calificación	Promedio
<b>Oportunidades</b>			
Preferencia por clientes locales	0,12	2	0,24
Certeza de la rentabilidad del producto	0,05	1	0,05
Local en buena ubicación	0,10	2	0,20
Diversidad de proveedores	0,05	1	0,05
Financiación con bancos	0,05	1	0,05
Rápido crecimiento de la demanda	0,10	1	0,10
<b>Amenazas</b>			
Inseguridad del sector	0,10	2	0,20

	PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN  FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 63 de 108

Factor crítico de éxito	Ponderación	Calificación	Promedio
Competencia	0,10	1	0,10
Disminución de la demanda por economía	0,05	1	0,05
Inflación	0,10	1	0,10
No comercializo a través de internet	0,10	1	0,10
Factores climáticos	0,08	1	0,08
<b>TOTAL</b>	<b>1,00</b>		<b>1,32</b>

Fuente: Esta Investigación. Año 2022

En primer lugar, se logaron percibir las oportunidades, una de las más importantes es la preferencia por clientes locales que es tomada de acuerdo al análisis del sector, conociendo que en los alrededores de la empresa “MUNDOPINTURAS IPIALES” existen muchas otras dedicadas a actividades como latonerías, cerrajerías, carpinterías, entre otras, que son los clientes potenciales y hacia los cuales va enfocada la oferta en principalmente, el objetivo es poder fidelizar todos eso clientes, a través de estrategias como mejoras en precios, calidad, y variedad en los productos. Por otra parte, también se logra destacar la certeza que existe sobre la rentabilidad del producto, la experiencia de la parte administrativa en ese sector hace que se tenga un conocimiento sobre el mercado, y las cualidades gananciales de cada uno de los artículos ofertados, además teniendo en cuenta que existe una demanda necesaria para que la empresa genere rentabilidad, y pueda proyectarse paulatinamente hacia un crecimiento. Así mismo, la buena ubicación del local comercial, hace que se forme una seguridad sobre el buen camino en el que va el negocio, ya que, al presentarse una demanda considerable, la empresa puede estar pensado en realizar una mayor inversión, con vistas hacia un crecimiento.

En relación a la diversidad de proveedores, se puede analizar que, si se realiza un buen estudio en relación a la comparación de precios, calidad, marcas entre otras características de los productos, se puede competir con empresas que no realizan este tipo de análisis, fortaleciendo alianzas con los proveedores que presten mejores beneficios, y que generen una rentabilidad esperada. Esta oportunidad va de la mano con el rápido crecimiento de la demanda, dado esto es necesario que se fortalezcan las relaciones con los proveedores, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes, en cuanto a cantidad, y disponibilidad de productos, en otras palabras, para una buena atención, la empresa debe tener en cuenta el stock mínimo para no desabastecer los productos. El crecimiento de la demanda hace que la empresa piense de manera seria en invertir más en su patrimonio bruto.

Por último, existe la oportunidad de la financiación con entidades financieras, circunstancia que no ha sido tenido en cuenta, por no presentarse una necesidad

	 PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 64 de 108
FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO		

de este tipo, pero hay que tener en cuenta que la financiación externa, puede significar un crecimiento empresarial, ya que, al tener las anteriores oportunidades mencionadas, se estaría apalancando con un capital que no es propio, y aprovechando los beneficios que esto conlleva. La inyección de recursos a la empresa es clave para aprovechar temporadas, en donde se puede obtener rentabilidades que generen la progresión empresarial esperada.

Por otra parte, la matriz MEFE nos da a conocer unas amenazas, en un principio se puede observar la inseguridad del sector, cuestión que se ha dejado a la deriva ya que no se ha tomado las medidas necesarias para minimizar dicho riesgo, claro está que dichas medidas deben enfocarse en asegurar las instalaciones en horarios nocturno, ya es a esas horas en donde se presenta el mayor riesgo, y en donde las instalaciones quedan solas.

Un punto clave a tener en cuenta en las amenazas es la competencia, ya que en el sector existe un número considerable de empresas con la misma oferta, que hace que los clientes miren otras opciones, que pueden guiarlos hacia ellas, con decisiones tomadas, por ejemplo, por la cercanía, la cual es la más difícil de minimizar, pero si es manejable las decisiones tomadas por calidad y precios. actualmente “MUNDOPINTURAS IPIALES” tiene una gran disponibilidad de productos de calidad, y a precios asequibles, que ha hecho que la competencia no afecte de manera drástica las ventas, pero más, sin embargo, es necesario empezar a tomar estrategias con fines a mitigar dichos riesgos, y mejorar la competitividad actual.

Existen otros elementos como lo son, la disminución de la demanda por la economía, la inflación, y factores climáticos, que tienen una dificultad en su administración, ya que quedan lejos del alcance de las decisiones de “MUNDOPINTURAS IPIALES” hacia su minimización, la única decisión es aceptar dichos riesgos, y continuar fortaleciendo otros puntos de mayor manejo.

La última amenaza identificada, es la no utilización de tecnologías en la comercialización, específicamente la utilización de internet, la cual genera una desventaja ante otras empresas del sector que tienen avances considerables en algunas plataformas, es importante que este factor se tenga en cuenta para estar a la vanguardia, y mantenerse actualizados en el entorno, se debe considerar este tipo de comercio como una oportunidad hacia la expansión, y no que se quede como desventaja.

Para el análisis completo y la toma de estrategias se utilizó la matriz DOFA que se presentara a continuación:

	PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 65 de 108
FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO		

**Tabla 3. Matriz DOFA**

<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
1. variedad de productos	1. Falta de financiación de proveedores
2. calidad en mercancía	2. Falta de formación de personal
3. calidad humana del personal	3. Manejo en inventarios
4. Eficiente servicio al cliente	4. Falta de manuales procesos
5. buena reputación	5. Falta motivación
6. clientes fieles	6. Instalaciones pequeñas
<b>Estrategias FO</b>	<b>Estrategias DO</b>
<p>El interés por el propietario en tener una gran variedad de productos, tanto en calidad como en precios, hace que se pueda aprovechar, y tomar como base para un crecimiento continuo, por otra parte, la buena ubicación del negocio, y el potencial crecimiento de clientes, teniendo en cuenta que en el sector existe gran número de latonerías, cerrajerías, entre otros, requiere el enfoque en seguir con el objetivo de tener una oferta completa hacia los intereses de ellos. Es importante tener en cuenta estrategias de financiación, tanto con proveedores, como con bancos o entidades financieras, que pueden hacer posible el alcance de las oportunidades sobre captación de clientes, basándose en mejorar las fortalezas actuales.</p>	<p>La empresa presenta varias debilidades, las cuales pueden ser superadas haciendo uso de financiaciones externas, esto teniendo en cuenta que esta opción no ha sido estudiada, pero que llevándola de buena manera puede ser conveniente, ya que se conoce que los productos son rentables, existe una buena ubicación comercial, hay crecimiento en la demanda. La mayoría de las debilidades pueden ser minimizadas con la implementación de un sistema de control, que pueda dar orden y compromiso en el personal y sus funciones. De la misma manera junto con el crecimiento, se deben mejorar las instalaciones, generando confianza tanto en clientes como personal y propietario.</p>
<b>Estrategias FA</b>	<b>Estrategias DA</b>
<p>Para minimizar el impacto de las amenazas teniendo en cuenta las fortalezas, se tiene como estrategia en primer lugar competir en el mercado con variedad, calidad, y precios de los productos ofertados, de igual manera realizar mejoras en la buena atención con el cliente y la eficiencia en el servicio a través de la implementación de procedimientos, y manuales que segreguen bien las funciones de los</p>	<p>Al igual que las anteriores estrategias la empresa debe empezar con mejoramiento de relaciones comerciales con proveedores y entidades financieras, con la finalidad de que estas tengan confianza, y la empresa pueda tener un buen apalancamiento basado en ellas. Por otra parte, la implementación de un sistema de control interno es necesario, ya que muchas de sus operaciones no tienen base y se dejan en manos de su</p>

	<b>PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</b> <b>FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</b>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 66 de 108

<p>empleados que actualmente rigen. por otra parte, la inseguridad en el sector se da en horas de la noche, por ende, es necesario que se opte por medidas de seguridad en el local comercial, como reforzar puertas, instalar cámaras, poner alarmas, esto teniendo en cuenta que el local la atención se da máximo hasta las siete de la noche, por último es viable que la empresa se promoció por medio de redes sociales para empezar, y que tengan servicios a domicilio, para atraer nuevos clientes.</p>	<p>recurso humano. el objetivo del sistema de control interno es orientar las operaciones hacia la consecución de los objetivos, controlando sus acciones, mejorando el ambiente laboral, buscando se mas competentes entre otras.</p>
--	--

Fuente: Esta Investigación. Año 2022

### 6.3 IDENTIFICACIÓN, MEDICIÓN Y ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS MATRIZ IPER.

Para la identificación, medición y administración de riesgos, se utilizó la matriz IPER en la cual se tendrán en cuenta los procedimientos de mayor importancia y recurrencia en la empresa “MUNDOPINTURAS IPIALES”, tales como manejo de inventarios, y manejo de efectivo, los cuales se identificaron a través de la observación e indagación de las directrices impartidas por la administración hacia sus empleados, la forma de ejecutar dichas directrices por parte de los empleados intervinientes, y los eventos adversos presentados en dicha ejecución. De igual manera, se determinó los factores de calificación teniendo en cuenta la probabilidad de ocurrencia e impacto de la siguiente manera:

La probabilidad tiene una calificación de 1 a 5 donde cinco es la calificación con mayor probabilidad de ocurrencia, y uno la de menor.

**Tabla 4. Probabilidad**

PROBABILIDAD	
5	Frecuente
4	Moderado
3	Ocasional
2	Remoto
1	Improbable

Fuente: Esta Investigación. Año 2022

	<p style="text-align: center;">PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</p> <p style="text-align: center;">FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 67 de 108

El impacto se determina teniendo en cuenta el efecto económico que los riesgos producen sobre las utilidades de la empresa, con una calificación de 1 a 5, donde 5 es el impacto con mayor efecto negativo sobre las utilidades de la empresa, y uno el que menor efecto produce.

**Tabla 5. Impacto**

IMPACTO	
5	Catastrófico
4	Mayor
3	Moderado
2	Menor
1	Insignificante

Fuente: Esta Investigación. Año 2022

Teniendo en cuenta las calificaciones mencionadas anteriormente, se calcula el análisis multiplicando la probabilidad por el impacto, generando un rango de 25 a uno, en donde 25 es el riesgo o evento adverso que mayor probabilidad de ocurrencia y efecto negativo produce en la empresa genera, y uno el de menor trascendencia. De acuerdo a eso se determina la acción a tomar para mejorar dicho riesgo.



### 6.3.1 Riesgo de inventarios

Tabla 6. Matriz IPER identificación de riesgos INVENTARIOS

MATRIZ IPER					
PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	EVENTOS ADVERSOS	CAUSAS	CONSECUENCIAS	RIESGOS
MANEJO DE INVENTARIOS	1. RECEPCION DE MERCANCIA	No existen facturas o no llegan a tiempo	Proveedor no emita facturas a tiempo	Retraso en registros contables.	• Contabilidad sin soporte legal
		Tardanza en la organización de la mercancía	Acumulación de mercancía, dificultades por espacios físicos locativos	Ineficiencia en atención al cliente	• Disminución en ventas • Perdida de clientes
		Demora en llegar mercancía solicitada	Ineficiencia del proveedor, vías en mal estado	Clientes insatisfechos, pérdida de clientes	• Disminución en ventas • Perdida de clientes
		Faltante de mercancía solicitada	Confusión del proveedor en entrega	Clientes insatisfechos	• Disminución en ventas • Perdida de clientes
		Daños en la mercancía recibida	Vías en mal estado	Desabastecimiento de inventario, retraso en ventas.	• Perdida de mercancía
		No coincide la mercancía recibida con la solicitada	Errores del proveedor	Retraso en atención al cliente, desabastecimiento de inventario	• Disminución en ventas • Perdida de clientes



**MATRIZ IPER**

PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	EVENTOS ADVERSOS	CAUSAS	CONSECUENCIAS	RIESGOS
	2. ENTREGA DE MERCANCIA	Tardanza encontrar mercancía en	Inventario desorden en	Pérdida de clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disminución en ventas</li> <li>Perdida de clientes</li> </ul>
		Tardanza identificar el precio en	Inventario sin etiqueta de precio	Confusión en asignación de precio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perdida en ventas.</li> <li>Contabilidad con errores</li> </ul>
		Tardanza generar factura en	Sistemas complejos	Cientes molestos, facturas mal elaboradas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disminución en ventas</li> <li>Perdida de clientes</li> </ul>
		Devolución mercancía de	Mercancía en mal estado	Pérdida de clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disminución en ventas</li> <li>Perdida de clientes</li> </ul>
		Mercancía existencia sin	No existe manejo de un stock mínimo	Cientes decepcionados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disminución en ventas</li> <li>Perdida de clientes</li> </ul>
	3. CONTEOS FISICOS DE INVENTARIOS	Realización conteo en tiempo prolongados	No está establecido el procedimiento	Perdida de inventarios, información financiera con errores	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perdida de mercancía.</li> <li>Contabilidad con errores</li> </ul>



MATRIZ IPER					
PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	EVENTOS ADVERSOS	CAUSAS	CONSECUENCIAS	RIESGOS
		Inventario desorden en	Instalaciones físicas pequeñas	Dificultad en ordenar inventario	<ul style="list-style-type: none"><li>• Perdida de mercancía.</li><li>• Contabilidad con errores</li></ul>
		Dificultad alistamiento de zona en	Instalaciones inadecuadas	Tardanza en proceso de conteo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Perdida de mercancía.</li><li>• Contabilidad con errores</li></ul>
		Poca disponibilidad de tiempo en personal	Excesivas funciones	Dificultad en planear conteo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Perdida de mercancía.</li><li>• Contabilidad con errores</li></ul>
		Inexistencia de formatos	No existe la asignación de dicha función	Mal registro de conteo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Perdida de mercancía.</li><li>• Contabilidad con errores</li></ul>

Fuente: Esta investigación. Año 2022

Una vez investigados los riesgos de Inventarios, se procede a administrar el riesgo, este punto se mide el riesgo de acuerdo a su probabilidad e impacto, se califica el y se propone el tratamiento para minimizar.



Tabla 7. Matriz IPER administración de riesgo inventario.

IDENTIFICACION EVALUACION Y TRATAMIENTO DE RIESGOS							
			ANALISIS			TRATAMIENTO	
PROCESO A EVALUAR	N°	RIESGOS IDENTIFICADOS	P	I	E	DECISION	ACCION
MANEJO DE INVENTARIOS	R1	Contabilidad sin documento soporte	4	2	8	Minimizar R	Elaboración y aplicación de manual de procedimientos, funciones, código de ética y supervisión
	R2	Mercancía sin disponibilidad inmediata	4	3	12	Minimizar R	Elaboración y aplicación de manual de procedimientos, funciones, código de ética y supervisión
	R3	Perdidas de mercancía por daños y/o robos	2	3	6	Minimizar R	Elaboración y aplicación de manual de procedimientos, funciones, código de ética y supervisión
	R4	Pérdida de clientes	2	2	4	Minimizar R	Elaboración y aplicación de manual de procedimientos, funciones, código de ética y supervisión
	R5	Contabilidad con errores	5	3	15	Minimizar R	Elaboración y aplicación de manual de procedimientos, funciones, código de ética y supervisión

Fuente: Esta investigación. Año 2022

Por último, se presenta el cruce de variables de probabilidad e impacto y se presenta en la gráfica el riesgo de acuerdo a su calificación, se encuentra el mapa de calor, y el riesgo identificado en la anterior tabla y su ubicación



**Cuadro 4. Probabilidad e impacto de riesgo identificado**

<b>PROBABILIDAD</b>	5			<b>R5</b>		
	4		<b>R1</b>	<b>R2</b>		
	3		<b>R3</b>		<b>R4</b>	
	2					
	1					
			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
<b>IMPACTO</b>						

Fuente: Esta investigación. Año 2022

### 6.3.2 Riesgo de efectivo.

**Tabla 8. Matriz IPER identificación de riesgo EFECTIVO**

<b>MATRIZ IPER IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO EFECTIVO</b>					
<b>PROCESO</b>	<b>DESCRIPCIÓN DEL PROCESO</b>	<b>EVENTOS ADVERSOS</b>	<b>CAUSAS</b>	<b>CONSECUENCIAS</b>	<b>RIESGOS</b>
<b>MANEJO DEL EFECTIVO</b>	1. INGRESO DE EFECTIVO	No existen documentos validos que soporten el ingreso	Mala administración	Descuadres caja	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perdida de efectivo.</li> <li>Contabilidad con errores</li> <li>Contabilidad sin soporte legal</li> </ul>
		Incertidumbre en veracidad de saldos contables	Mala administración	Descuadres caja	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perdida de efectivo.</li> <li>Contabilidad con errores</li> <li>Contabilidad sin soporte legal</li> </ul>



**MATRIZ IPER IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO EFECTIVO**

PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	EVENTOS ADVERSOS	CAUSAS	CONSECUENCIAS	RIESGOS
		Perdida de efectivo	Ausencia de controles	riesgos de fraudes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perdida de efectivo.</li> <li>• Contabilidad con errores</li> <li>• Contabilidad sin soporte legal</li> </ul>
		No existe funciones asignadas formalmente sobre el manejo	Ausencia de manuales de funciones por desconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Imposibilidad de aplicar indicadores de cumplimiento</li> <li>* Desorientación del empleado</li> <li>* Errores por desconocimiento de responsabilidades</li> <li>* Errores en comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perdida de efectivo.</li> <li>• Perdida de tiempo.</li> <li>• Duplicación de tareas.</li> </ul>
		No existen manual de procedimientos en ingresos de efectivo	Ausencia de manual de procedimientos por desconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Torpeza en manejo del ingreso del efectivo</li> <li>* Errores en manejo del ingreso de efectivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perdida de efectivo.</li> <li>• Perdida de tiempo.</li> </ul>
	2. SALIDA DE EFECTIVO	No existen documentos validos que soporten el egreso	Mala administración	Contabilidad sin soportes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perdida de efectivo.</li> <li>• Perdida de tiempo.</li> <li>• Duplicación de tareas.</li> </ul>



**MATRIZ IPER IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO EFECTIVO**

PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	EVENTOS ADVERSOS	CAUSAS	CONSECUENCIAS	RIESGOS
		No existe funciones asignadas formalmente sobre el manejo de pagos en efectivo	Ausencia de manuales de funciones por desconocimiento de administración	* Imposibilidad de aplicar indicadores de cumplimiento *Desorientación del empleado * Errores por desconocimiento de responsabilidades * Errores en comunicación	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perdida de efectivo.</li> <li>• Perdida de tiempo.</li> <li>• Duplicación de tareas.</li> </ul>
		No existen manual de procedimientos en egresos de efectivo	Ausencia de manuales de procedimientos por desconocimiento de administración	* Torpeza en manejo del efectivo *Errores en manejo del egreso de efectivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perdida de efectivo.</li> <li>• Perdida de tiempo.</li> <li>• Duplicación de tareas.</li> </ul>
	3. ARQUEOS DE CAJA	Realización de arqueos en tiempo prolongados	Ausencia de políticas o directrices por parte de la administración	Perdida de efectivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perdida de efectivo.</li> <li>• Perdida de tiempo.</li> <li>• Duplicación de tareas.</li> </ul>



MATRIZ IPER IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO EFECTIVO					
PROCESO	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	EVENTOS ADVERSOS	CAUSAS	CONSECUENCIAS	RIESGOS
		No existe un manual de procedimientos en arqueos de caja	Ausencia de manual de procedimientos por desconocimiento de la administración	Arqueos de caja mal ejecutados	<ul style="list-style-type: none"><li>• Perdida de efectivo.</li><li>• Perdida de tiempo.</li><li>• Repetición de trabajo.</li></ul>
		Poca disponibilidad de tiempo en personal	Recursos limitados para contratar personal	Dificultad en realización de arqueos de caja	<ul style="list-style-type: none"><li>• Perdida de tiempo.</li><li>• Duplicación de tareas.</li></ul>
		Inexistencia de formatos para realización de arqueos	Mala administración	Arqueos de caja sin evidencia o con evidencia errónea	<ul style="list-style-type: none"><li>• Perdida de efectivo.</li><li>• Perdida de tiempo.</li><li>• Duplicación de tareas.</li></ul>

Fuente: Esta investigación. Año 2022



Tabla 9. Matriz IPER administración de riesgos EFECTIVO.

IDENTIFICACION EVALUACION Y TRATAMIENTO DE RIESGOS							
			ANALISIS			TRATAMIENTO	
PROCESO A EVALUAR	N°	RIESGOS IDENTIFICADOS	P	I	E	DECISION	ACCION
MANEJO DE EFECTIVO	R1	Perdida de efectivo	2	2	4	Minimizar R	Elaboración y aplicación de manual de procedimientos, funciones, código de ética y supervisión
	R2	Contabilidad con errores	5	3	15	Minimizar R	Elaboración y aplicación de manual de procedimientos, funciones, código de ética y supervisión
	R3	Contabilidad sin soportes	5	3	15	Minimizar R	Elaboración y aplicación de manual de procedimientos, funciones, código de ética y supervisión
	R4	Pérdida de tiempo	4	3	12	Minimizar R	Elaboración y aplicación de manual de procedimientos, funciones, código de ética y supervisión
	R5	Duplicación de tareas	4	3	12	Minimizar R	Elaboración y aplicación de manual de procedimientos, funciones, código de ética y supervisión

Fuente: Esta investigación. Año 2022

Por último, se presenta el cruce de variables de probabilidad e impacto y se presenta en la gráfica el riesgo de acuerdo a su calificación, se encuentra el mapa de calor, y el riesgo identificado en la anterior tabla y su ubicación.

	PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN	Código: FO-ID-015
	FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO	Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 77 de 108

**Cuadro 5. Probabilidad e impacto de riesgo identificado.**

<b>PROBABILIDAD</b>	<b>5</b>			<b>R2R3</b>		
	<b>4</b>		<b>R1</b>	<b>R4R5</b>		
	<b>3</b>					
	<b>2</b>					
	<b>1</b>					
		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
	<b>IMPACTO</b>					

Fuente: Esta investigación. Año 2022

## 6.4 ELABORACIÓN SISTEMA DE CONTROL INTERNO.

**6.4.1 Componente ambiente de control.** Para el desarrollo de ambiente de control en MUNDOPINTURAS IPIALES es necesario crear una cultura de compromiso y comportamiento ético, por lo cual se desarrolla un código de ética que guiará el accionar del personal.

**6.4.1.1 Código de ética y conducta.** Teniendo en cuenta que el entorno de control debe basarse en la integridad y el compromiso ético del personal de la empresa, fijando estándares de conducta esperados dentro de la organización. La administración debe demostrar a través de sus instrucciones, acciones, y comportamientos la importancia de la integridad y los valores éticos para apoyar el funcionamiento del Sistema de Control Interno. para dar cumplimiento a este elemento se desarrolla un código de ética de conducta que servirá como modelo de guía del personal de "MUNDOPINTURAS" y contribuirá al bienestar de la organización, el cual estará regido por los siguientes conceptos:

- **Valores:** Los valores representan nuestra identidad como empresa. MUNDOPINTURAS cuenta con personas serviciales y trabaja en equipo de forma rigurosa y transparente. Conoce las necesidades y expectativas de nuestros clientes para desarrollar productos y servicios que aumenten su satisfacción. Atiende a sus clientes de manera eficiente manteniendo en todo momento un comportamiento ágil y resolutivo que potencie la credibilidad y reputación de la empresa. Atiende a los clientes con el máximo interés y se esfuerza por interpretar sus necesidades, siendo esta la característica prioritaria de la actitud del personal. Sabe trabajar en equipo generando un clima de confianza y respeto mutuo. Dirige sus esfuerzos hacia un mismo resultado, teniendo en cuenta el aporte de cada uno de los miembros por pequeño que parezca.

	<p style="text-align: center;">PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</p> <p style="text-align: center;">FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 78 de 108

- **Principios de comportamiento ético:** El comportamiento ético que rige MUNDOPINTURAS se basa principalmente en:

**Buena fe:** El personal de MUNDOPINTURAS en todo momento nuestra actuación a los principios de lealtad y buena fe con la empresa, con superiores, compañeros y colaboradores con los que se relaciona. Enfatiza el afán de logro y el espíritu de superación. La preocupación por alcanzar los objetivos marcados debe ser constante y continuada. Potencia actitudes optimistas versus pesimistas. Supedita los objetivos personales a los generales de la Compañía. Vela para que no exista conflicto entre ambos, y actúa dando prioridad a los intereses de la compañía respecto de intereses personales o de terceros.

**Honestidad:** El personal de MUNDOPINTURAS estará comprometido a comportarse y expresarse con sinceridad y coherencia, respetando los valores de la justicia y la verdad. No se buscará actuar hacia intereses personales, y tendrá un actuar correcto con fin de un buen ambiente laboral.

**Respeto.** El recurso humano de MUNDOPINTURAS es responsable de generar un ambiente de cordialidad y amabilidad. Fortalece el respeto y confianza entre las personas. Aprecia la diversidad en opiniones, formación y cultura como fuente de conocimiento y ventaja competitiva. Cuida el lenguaje que utiliza al hablar de terceros y propicia la no existencia de pautas y comentarios difamatorios dentro y fuera de la empresa. Promueve el respeto a la igualdad real de oportunidades entre hombres y mujeres, evitando cualquier escenario de discriminación directa o indirecta. Ninguna persona en MUNDOPINTURAS será discriminada en el ámbito laboral por raza, discapacidad física, religión, edad, nacionalidad, orientación sexual, sexo, opinión política u origen social. Se mantendrá un entorno de trabajo libre de toda discriminación y de cualquier conducta que implique un acoso de carácter personal, no admitiendo ninguna forma de acoso o abuso físico, sexual, psicológico o verbal.

- **Principios de comportamiento laboral.**

**Pasión por el cliente:** Todos los empleados de MUNDOPINTURAS aspiran a ofrecer a nuestros clientes un producto de la máxima calidad y a tener un nivel de atención excelente. La excelencia y la calidad de servicio son guías constantes de actuación, promoviendo una sana inquietud de mejora continua. Los recursos que provee la empresa buscan el fomento de la innovación y el desarrollo de los servicios a los clientes, con criterio de rentabilidad. Todos, con independencia del área funcional en la que trabajen, están comprometidos con la satisfacción de nuestro cliente. Promueven actitudes honestas hacia el cliente.

	<p style="text-align: center;">PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</p> <p style="text-align: center;">FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 79 de 108

**Gestión eficiente:** Los empleados de MUNDOPINTURAS trabajaran de forma eficiente durante la jornada laboral, rentabilizando el tiempo y recursos que la empresa pone a su disposición de manera rigurosa y racional. prestaran la dedicación que exija el desempeño de sus funciones, aspirando a la consecución de los resultados de la forma más óptima y productiva posible. MUNDOPINTURAS pone a disposición del personal todos los recursos necesarios para realizar el trabajo y mejorar el rendimiento a través de una optimización del tiempo y alcance a la información necesaria para cumplir con sus responsabilidades. Por ello deberán hacer un uso adecuado y razonable según las necesidades de cada uno. No participaran en actividades personales durante el horario laboral que interfieran o le impidan cumplir con las responsabilidades laborales. Utilizaran el correo electrónico, el acceso a internet y, en general, los sistemas informáticos de la MUNDOPINTURAS para fines y propósitos exclusivamente laborales, quedando expresamente prohibida su utilización para uso personal. En materia de seguridad en el trabajo y salud profesional, la empresa cumplirá con las medidas preventivas, utilizando los medios de protección individuales y colectivos que la empresa tiene a disposición. En el caso de disponer de un equipo a su cargo, los responsables se asegurarán de que los miembros de dicho equipo realicen su actividad en condiciones de seguridad.

**Actitud de equipo:** Los empleados de MUNDOPINTURAS favorecerán el trabajo en equipo y reconocerán la aportación de otros en la obtención de resultados comunes. Como miembros de un equipo el personal contribuirá con igual compromiso tanto dentro como fuera de nuestra área. La actitud de trabajo en equipo predomina y destaca sobre cualquier actuación en el nivel individual. Un individuo sobresaliente lo es también por su capacidad de trabajo en equipo, y por tanto no existe conflicto entre esta conducta y la de ser excelente individualmente. No prima el interés individual sobre el interés del equipo. El personal evitara las actitudes pasivas, Fomentara el entusiasmo y compromiso con el grupo y por tanto con la empresa. Actuará con espíritu de cooperación poniendo a disposición de las demás áreas y departamentos de la entidad los conocimientos y recursos que faciliten la consecución de los objetivos de la empresa.

**Cuidar la reputación:** MUNDOPINTURAS considera la imagen y la reputación como uno de sus activos más valiosos para mantener la confianza de sus clientes. El personal vigilara el respeto y uso correcto de la imagen y reputación empresarial, por parte de todas las personas en el entorno de la compañía. Todo el personal de la empresa es parte de la imagen y por tanto asumirá una conducta ética y responsable que permite preservar la imagen y la reputación de la empresa. En ningún momento el personal actuara poniendo visibles comportamientos que puedan dañar la imagen.

	<p style="text-align: center;">PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</p> <p style="text-align: center;">FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 80 de 108

**Desarrollo profesional:** El crecimiento profesional del equipo de trabajo es nuestra clave para ser competitivos. Los empleados son responsables de su crecimiento profesional, y en consecuencia deben estar permanentemente actualizados con los conocimientos y técnicas precisas para el eficiente desempeño de nuestro trabajo. Las personas con equipos a cargo han de prestar atención a la motivación y desarrollo profesional de sus colaboradores, comprometiéndose a propiciarles oportunidades de desarrollo con base en el mérito y en su aportación profesional. Para ello, fomentarán su aprendizaje continuo, reconocerán sus esfuerzos de forma específica y valorarán objetivamente sus logros, trazando los planes de acción y acompañamiento precisos para su desarrollo.

**6.4.2 Componente valoración de riesgos.** Para el desarrollo del presente componente se propone la aplicación de la matriz IPER utilizada en el segundo objetivo, en donde se tendrán en cuenta los riesgos inherentes a las actividades de la empresa. Se sugiere aplicarla de manera continua para evaluar la evolución de los riesgos identificados previamente en las áreas que maneja MUNDOPINTURAS IPIALES y la aparición de nuevos riesgos. Es importante aclarar que la responsabilidad recaerá sobre el administrador, teniendo en cuenta que el personal es reducido y es el quien cuenta con el conocimiento necesario para su eficaz aplicación. A continuación, se presenta el formato y criterios a tener en cuenta. Se sugiere en primer lugar tener en cuenta las técnicas de evaluación para identificar riesgos como son:

- **Observación:** Examinar atentamente las operaciones diarias de MUNDOPINTURAS con la finalidad de encontrar eventos adversos que detengan el buen funcionamiento de los procesos, además de conductas inadecuadas de los empleados.
- **Inspección:** verificar físicamente la existencia y el estado de las cosas materiales en las que se tradujeron las operaciones, como son el efectivo, y los inventarios, los cuales son los de mayor cuidado.
- **Investigación:** Recopilar información de transacciones, procesos, procedimientos, conductas, entre otros, que generen o den sospecha de acciones inusuales que puedan afectar la empresa.

Para dar orden se presenta la siguiente tabla en donde se clasificará el proceso, el evento adverso identificado mediante la aplicación de técnicas mencionadas anteriormente, sus causas y las consecuencias de los mismos

	PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
	FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO	Versión: 01
		Página: 81 de 108

**Tabla 10. Identificación de riesgo**

MATRIZ RIESGO				
RIESGO	DESCRIPCION	AREA	CAUSAS	CONSECUENCIAS

Fuente: Esta investigación. Año 2022

Una vez identificado los riesgos se procede a valorarlos teniendo en cuenta las siguientes calificaciones de acuerdo a su gravedad. La calificación se realiza teniendo en cuenta su probabilidad de ocurrencia y su impacto en la empresa.

**Tabla 11. Calificación de riesgo**

IMPACTO		PROBABILIDAD	
5	Catastrófico	5	Frecuente
4	Mayor	4	Moderado
3	Moderado	3	Ocasional
2	Menor	2	Remoto
1	Insignificante	1	Improbable

Fuente: Esta investigación. Año 2022

Por último, se dará paso a la acción a realizar por parte de la empresa, para administrar el riesgo, la cual debe estar dentro de las siguientes opciones:

**Tabla 12. Administración de riesgo.**

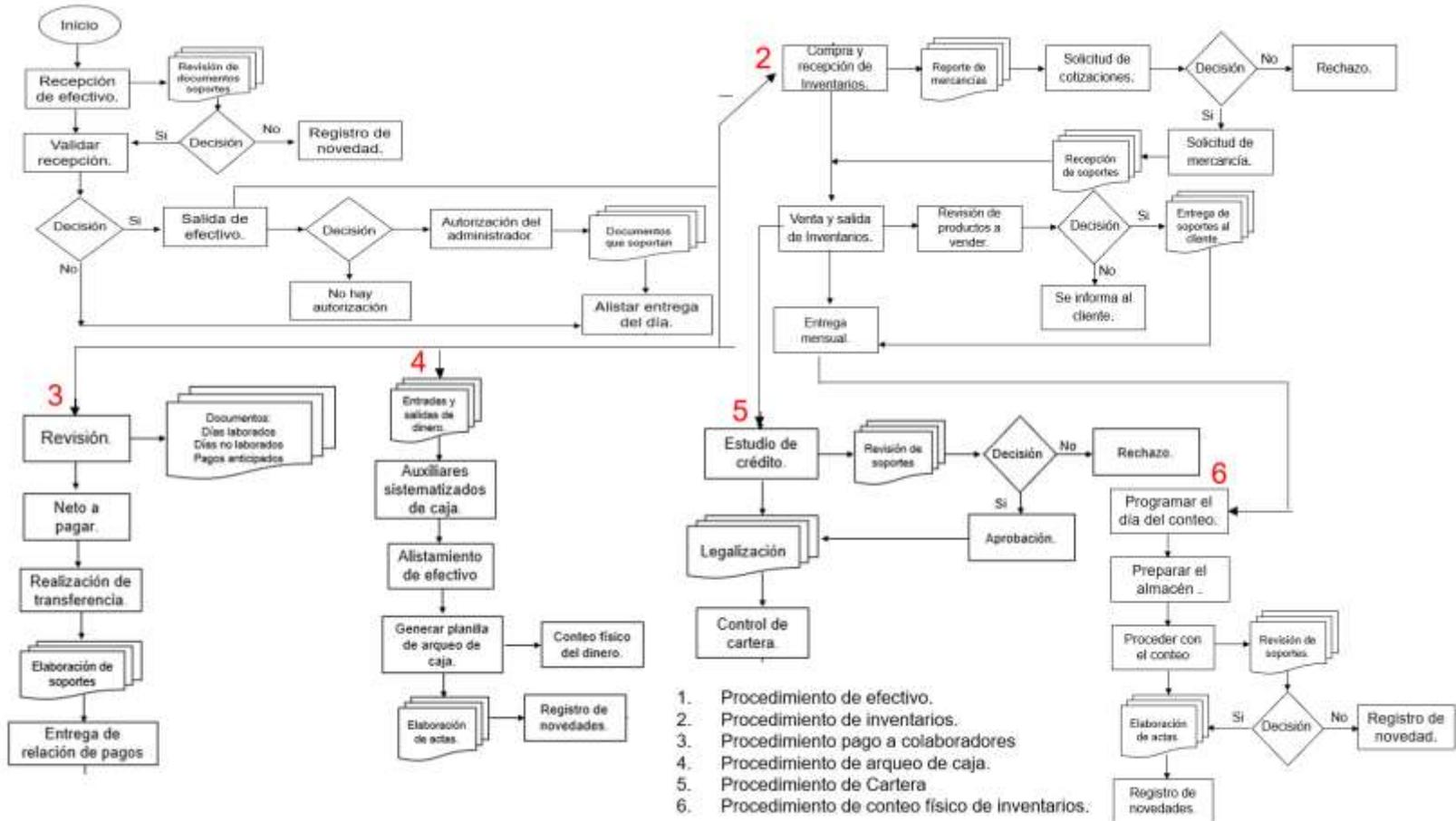
Categoría	Descripción
Aceptación	Ninguna acción es tomada para modificar la probabilidad o impacto del riesgo
Anulación	Salida de actividades que dan lugar a riesgos
Reducción	Acciones tomadas para reducir la probabilidad o impacto del riesgo
Compartir	Reducir la probabilidad o impacto del riesgo, transfiriéndolo o compartiendo una parte del riesgo

Fuente: Esta investigación. Año 2022

**6.4.3 Componente actividades de control.** Para dar cumplimiento a las actividades de control se desarrollaron manuales de procedimientos el cual es un documento que contiene las reglas y pautas que indican cómo deben ejecutarse ciertos procesos. Para MUNDOPINTURAS se generará uno manuales a los procedimientos más iterativos y relevantes en el desarrollo de sus actividades comerciales. Estos manuales permiten que la empresa guíe y administre sus operaciones, estrategias y flujos de trabajo hacia resultados óptimos, así como también permite mantener estándares de calidad y eficiencia. Para generar un orden se tendrá como referencia las partidas más representativas en el giro normal de los negocios de MUNDOPINTURAS.



Figura 6: Procedimientos.



Fuente: Esta Investigación. Año 2022

	<p style="text-align: center;">PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</p> <p style="text-align: center;">FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 83 de 108

#### 6.4.3.1 Procedimientos de efectivo

**Objetivo:** El objetivo del procedimiento es controlar el manejo de efectivo en MUNDOPINTURAS, evitar pérdidas y dar un manejo eficiente al mismo.

**Responsable:** Cajero.

**Políticas:**

- En el momento de venta el dinero debe ser contado en presencia del cliente.
- No se deberá recibir dinero y guardarlo en caja sin primero verificar la cantidad.
- Solo recibirá el dinero al gerente o al encargado de caja, si alguien solicita dinero deberá ser con autorización previa.
- En caso de recibir dinero falso se procederá a su destrucción.
- El dinero será organizado en cantidades de 50 billetes de la misma denominación.
- Cuando el dinero en caja llegue a dos millones, deberá ser depositado en un lugar más seguro.
- Se realizará un cierre de caja diario y será soportado en un documento que describa los ingresos y egresos, y será reportado vía correo electrónico a contador.

**Procedimiento:**

**Recepción de efectivo y documentos soportes**

- Verificación de saldo en caja.
- Recepcionar pagos de facturas de contado.
- Recepcionar pagos de facturas de crédito en efectivo.
- Recepcionar efectivo de caja por devoluciones en facturas de compra.
- Recepcionar efectivo por anticipos de clientes en facturas de venta.
- Recepcionar y organizar documentos soportes de entradas de efectivo como facturas de ventas, recibos de caja entre otros.

**Validar recepción:**

- Revisar en documentos soportes numeración.
- Revisar en documentos soportes montos (valores en letra y numero).
- Revisar en documentos soportes descripción.
- Revisar en documentos soportes fechas.

**Salida de efectivo:**

- Recepción documento interno, orden de compra, facturas servicios, entre otros.
- Revisión concepto, valores y fechas.
- Solicitud de autorización a administrador para realización de egreso.

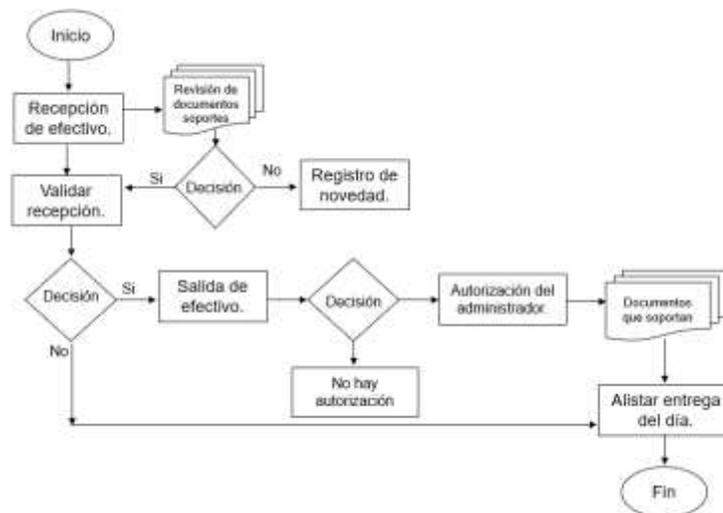
	<b>PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</b>  <b>FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</b>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 84 de 108

- Pago de conceptos.
- Elaboración documento soporte comprobante de egreso.

#### **Alistar entrega del día.**

- Contar efectivo detallando número de billetes y monedas.
- Realizar cierre de caja.
- Retirar efectivo para cambio de día siguiente.
- Determinar si el efectivo en caja supera el tope de dos millones para deposito.
- Enviar deposito a administración, detallando número de billetes.

**Figura 7. Procedimiento de efectivo.**



Fuente: Esta Investigación. Año 2022

#### **6.4.3.2 Procedimientos de inventarios.**

**Objetivo:** establecer la metodología para el manejo de inventario de MUNDOPINTURAS. Con la finalidad de controlar perdidas y daños en la mercancía.

**Responsable:** Administrador, cajero, vendedores.

#### **Política:**

- Realizar conteo físico de inventarios como mínimo dos veces en el año.
- Llevar de manera continua Kardex.
- Los faltantes y daños de inventarios estarán a cargo de los vendedores.

	<p style="text-align: center;">PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</p> <p style="text-align: center;">FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 85 de 108

**Procedimiento:**

**Compra y recepción de inventarios.**

- Analizar mercancía próxima o a agotar o inexistente para realizar pedidos. (vendedores).
- Reportar mercancía próxima a agotar o inexistente a administrador para autorización de pedido. (vendedores).
- Solicitar lista de productos y precios a proveedores (administrador).
- Realizar comparación de precios y productos (administrador).
- Seleccionar proveedor con mejor opción y realizar el pedido (administrador).
- Entregar lista de pedido a vendedores para recepción de mercancía. (administrador).
- Recepcionar mercancía comparado cantidad y tipo de mercancía con la lista de pedido. (vendedor).
- Revisar calidad y estado productos recibidos. (vendedor).
- Ordenar en el área asignada el tipo de producto recibido. (vendedor).
- Realizar pago a proveedor. (cajero).
- Recepcionar factura de venta emitida por proveedor y registrar compra en sistema. (cajero).

**Venta y salida de inventarios.**

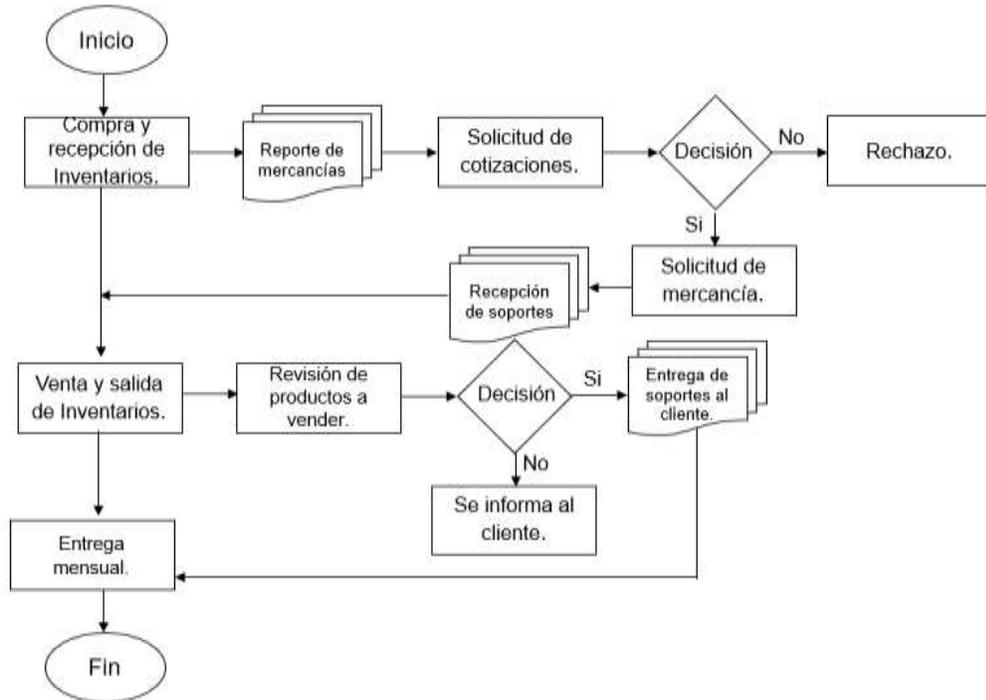
- Atención al cliente alistamiento de productos a vender. (vendedor).
- Entrega de productos solicitados por el cliente a cajero. (vendedor).
- Revisión de productos a vender cantidad y precio (cajero).
- Generación de factura de venta. (cajero).
- Entrega de productos a cliente. (cajero).

**Alistar entrega mensual.**

- Revisar entradas y salidas de inventario en Kardex comprando con documentos soportes, facturas de compra y venta respectivamente.

	<b>PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</b>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
	<b>FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</b>	Página: 86 de 108

**Figura 8. Procedimiento de inventarios.**



Fuente: Esta Investigación. Año 2022

#### 6.4.3.3 Procedimiento de pagos a colaboradores.

**Objetivo:** Establecer la metodología para pago a colaboradores de MUNDOPINTURAS, con el fin de llevar un control adecuado a dichos egresos.

**Responsable:** Administrador.

**Política:**

- El pago se realizará mes vencido.
- El pago se realizará mediante transferencia bancaria.

**Procedimiento:**

- Revisión de días trabajados.
- Calculo descuento de días no laborados.
- Revisión de pagos anticipados.
- Determinación de valor neto a pagar.
- Recepción de planillas de aportes a seguridad social del mes trabajado.
- Revisión cuenta bancaria del empleado.

	<b>PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</b>  <b>FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</b>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 87 de 108

- Realización de transferencia.
- Generación documento soporte de pago.
- Entrega relación de pago a empleados a contador.

**Figura 9. Procedimiento de pago a colaboradores.**



Fuente: Esta Investigación. Año 2022

#### 6.4.3.4 Procedimiento de cartera.

**Objetivo:** Establecer la metodología para manejo de cartera de MUNDOPINTURAS, con el fin de llevar un eficiente manejo y recaudo.

**Responsable:** Administrador.

**Política:**

	<p style="text-align: center;">PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</p> <p style="text-align: center;">FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 88 de 108

- Los créditos se otorgarán a un plazo máximo de 180 días.
- El tope máximo de crédito por cliente será de \$2.000.000 de pesos.
- El tope máximo a clientes nuevos será de \$500.000 de pesos.

**Procedimiento:**

**Estudio de crédito.**

- Análisis monto solicitado.
- Solicitud documentos personales cliente, cedula, RUT.
- Análisis capacidad de pago cliente.
- Revisión de historial crediticio.
- Solicitud referencias personales.
- Aprobación crédito.

**Legalización.**

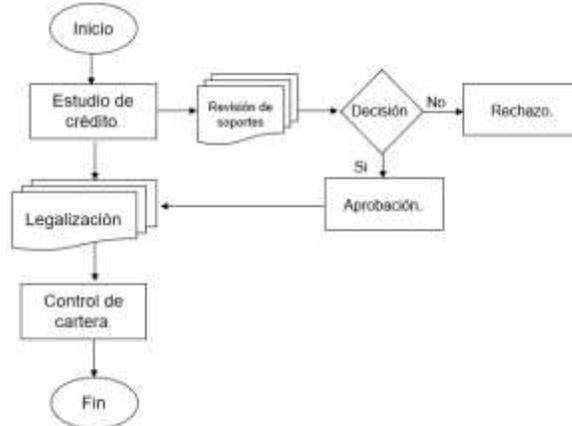
- Elaboración letra de cambio o pagare.
- Anexo copia documentos personales cliente.
- Firma de documentos soportes.
- Determinación monto, fechas de pago y numero de cuotas de crédito.
- Revisión productos entregados.
- Entrega de productos solicitados a crédito.
- Elaboración factura de venta a credito.

**Control cartera.**

- Elaborar base de datos de clientes.
- Solicitar a cajero reporte de pagos de cartera.
- Realizar mensualmente análisis de pagos individual de clientes.
- Identificar cartera vencida más de 60 días.
- Contactar a clientes con pagos vencidos más de 60 días para recordar pago.
- Entregar a contador movimientos mensual de cartera.

	<b>PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</b>  <b>FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</b>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 89 de 108

**Figura 10. Procedimiento de cartera.**



Fuente: Esta Investigación. Año 2022

#### 6.4.3.5 Procedimiento arqueo de caja.

**Objetivo:** la finalidad del arqueo de caja es comprobar si se el efectivo recibido se ha contabilizado y corroborar el saldo en físico corresponde el saldo arrojado en este conteo

**Responsable:** Contador, cajero.

**Política:**

- El arqueo de caja deberá realizarse mínimo una vez cada mes.
- El arqueo deberá ser soportado en documento.
- El cargo de las diferencias resultantes (faltantes) será el cajero.

**Procedimiento:**

- Alistar documentos que soportan la salida e ingreso del efectivo.
- Generar el auxiliaren libros de caja.
- Revisar si todos los documentos fueron registrados en libros contables.
- Alistar el efectivo en unidades monetarias similares.
- El cajero procederá al conteo de dinero y el contador público ratificará el conteo.
- El contador público efectúa el acta de cierre, en esta acta se detallan las observaciones y diferencias detectadas.
- Se genera copias del acta al departamento contable y al responsable de caja.
- Al terminar el arqueo, el contador analizara el acta para llevar los registros contables respecto a las diferencias bien sean sobrantes y faltantes.

	<b>PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</b>  <b>FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</b>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 90 de 108

**Figura 11. Procedimiento de arqueo de caja.**



Fuente: Esta Investigación. Año 2022

#### **6.4.3.6 Procedimiento conteo físico de inventarios.**

**Objetivo:** Inspección de las existencias, con el propósito de determinar la realidad de las cifras contenidas en los informes presentados, además de evaluar el estado de la mercancía y poder establecer el cumplimiento de control y las condiciones de almacenamiento.

**Responsable:** Contador, vendedores

**Política:**

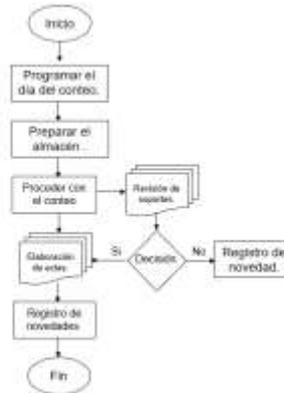
- El conteo físico de inventarios deberá realizarse mínimo una cada trimestre.
- El conteo físico de inventarios deberá ser soportado en documento.
- El cargo de las diferencias resultantes (faltantes) y mercancía dañada será de los vendedores.

**Procedimiento:**

- Programar el día de conteo físico.
- Informar e incluir a empleados a participar.
- Preparar y ordenar almacén para facilitar inventario físico.
- Preparar saldos de inventarios en libros (cantidades y valores de cada producto)
- Preparar ficha con la relación de productos existente para conteo.
- Proceder a conteo con el personal designado, y ratificación de conteo de contador.
- El contador público efectúa el acta de cierre, en esta acta se detallan las observaciones, diferencias detectadas, y productos dañados.
- Se genera copias del acta al departamento contable y al administrador.
- Al terminar el conteo físico de inventario, el contador analizara el acta para llevar los registros contables respecto a las diferencias bien sean sobrantes y faltantes.

	<b>PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</b>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
	<b>FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</b>	Página: 91 de 108

**Figura 12. Procedimiento de conteo físico de inventarios.**



Fuente: Esta Investigación. Año 2022

**6.4.4 Componente información y comunicación.** Para dar cumplimiento al componente de información y comunicación se proponen los manuales de funciones en los cuales se describen las responsabilidades de cada cargo en la empresa, el cual deberá ser comunicado por el administrador, con la finalidad de dar claridad a las actividades y responsabilidades de cada empleado. Es imprescindible que además de los manuales de funciones también sea comunicados de manera eficiente el código de ética. Y la plataforma institucional.

**Cuadro 6. Manual de funciones N° 001**

<b>MANUAL DE FUNCIONES N° 001</b>	
<b>TITULO:</b>	Manual de funciones administrador
<b>CARGO:</b>	Administrador
<b>DEPENDENCIA:</b>	Administración
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Propietario
<b>PERSONAL A CARGO</b>	Contador, cajero, vendedores
<b>PERFIL:</b>	Profesional en administración de empresas capaz de realizar actividades de gerencia y manejo de personal, con experiencia mínima de un año.
<b>OBJETIVO:</b>	Alcanzar en forma eficiente y eficaz los objetivos de la entidad, también se debe asegurar que la empresa produzca o preste sus servicios de la mejor manera.
<b>FUNCIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorizar las compras.</li> <li>• Atender y promover la eficiencia en cada área de la empresa.</li> <li>• Realiza procesos de mejoramiento, publicidad, implementación de estrategias de mercado.</li> <li>• Mejorar la imagen corporativa de la entidad.</li> </ul>

	<p style="text-align: center;">PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</p> <p style="text-align: center;">FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 92 de 108

MANUAL DE FUNCIONES N° 001	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagar al personal de acuerdo a lo producido en el tiempo adecuado.</li> <li>• Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de cara área de la empresa.</li> <li>• Planear y desarrollar metas y objetivos a corto y largo plazo.</li> <li>• Crear y mantener buenas relaciones con los clientes y proveedores.</li> <li>• Efectuar la contratación y despido de personal.</li> <li>• Realizar correctivos administrativos y operativos.</li> <li>• Velar por la buena gestión de todos los recursos dentro de la empresa.</li> </ul>

Fuente: Esta investigación. Año 2022

**Cuadro 7. Manual de funciones 002**

MANUAL DE FUNCIONES N° 002	
<b>TITULO:</b>	Manual de funciones contador publico
<b>CARGO:</b>	Contador publico
<b>DEPENDENCIA:</b>	Administración
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Administrador
<b>PERSONAL A CARGO</b>	Ninguno
<b>PERFIL:</b>	Profesional en contaduría pública. Con experiencia en el sector comercial.
<b>OBJETIVO:</b>	Realizar eficientemente la gestión financiera y contable
<b>FUNCIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Llevar de forma continua el registro contable de las operaciones.</li> <li>• Elaborar estados financieros.</li> <li>• Cumplir con las obligaciones fiscales exigidas por la normatividad vigente.</li> <li>• Cumplir con normativas de legislación vigente.</li> <li>• Aplicar correctamente las normativas en términos de actividades financieras.</li> <li>• Aplicar controles relacionados con la parte contable y financiera.</li> <li>• Implementar controles preliminares sobre la ejecución oportuna y correcta de los documentos soportes.</li> </ul> <p>Recomendar acciones en base a los resultados obtenidos.</p>

	<b>PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</b>  <b>FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</b>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 93 de 108

Fuente: Esta investigación. Año 2022

**Cuadro 8. Manual de funciones N° 003**

<b>MANUAL DE FUNCIONES N° 003</b>	
<b>TITULO:</b>	Manual de funciones cajero
<b>CARGO:</b>	Cajero
<b>DEPENDENCIA:</b>	Administración
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Administrador
<b>PERSONAL A CARGO</b>	Ninguno
<b>PERFIL:</b>	Técnico auxiliar contable o estudiante de contaduría.
<b>OBJETIVO:</b>	Realizar el proceso cuantitativo de la venta, efectuando los registros correspondientes.
<b>FUNCIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al público.</li> <li>• Recepción de dinero.</li> <li>• Liquidación de facturas en caja.</li> <li>• Custodiar los fondos de caja.</li> <li>• Elaboración facturas de venta</li> <li>• Realizar cierres de caja diarios</li> <li>• Resguardo de documentos soportes.</li> </ul> Apoyo a área contable

Fuente: Esta investigación. Año 2022

**Cuadro 9. Manual de funciones N° 004**

<b>MANUAL DE FUNCIONES N° 004</b>	
<b>TITULO:</b>	Manual de funciones vendedor
<b>CARGO:</b>	Vendedor
<b>DEPENDENCIA:</b>	Administración
<b>JEFE INMEDIATO</b>	Administrador
<b>PERSONAL A CARGO</b>	Ninguno
<b>PERFIL:</b>	Personal con experiencia en ventas y atención al público
<b>OBJETIVO:</b>	Realizar el proceso de atención al cliente y venta de productos.
<b>FUNCIONES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocer los productos ofertados por MUNDOPINTURAS</li> <li>• Asesorar a compradores en productos requeridos.</li> <li>• Reportar productos vendidos a cajero.</li> <li>• Fidelizar clientes</li> <li>• Captar nuevos clientes.</li> <li>• Realizar la recepción, almacenamiento y despacho de inventarios.</li> </ul>

	<p style="text-align: center;">PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</p> <p style="text-align: center;">FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 94 de 108

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisar la calidad de los productos</li> <li>• Participar en conteo físico de inventarios y realizar su seguimiento</li> <li>• Mantener organizado áreas de trabajo.</li> </ul>
--	--

Fuente: Esta investigación. Año 2022

**6.4.5 Componente monitoreo.** Para establecer el componente de monitoreo es necesario realizar actividades de supervisión y monitoreo, estas actividades deben estar enfocadas a garantizar el buen desempeño de las estrategias estructuradas anteriormente, debe llevarse de manera constante y continuada. Para ello, se realizó una tabla en donde se especifica el área a monitorear, el responsable de la actividad, el proceso a desarrollar, y el resultado esperado, o finalidad.

Tabla 13. Actividades de supervisión y monitoreo.

ÁREA	RESPONSABLE	PROCESO	RESULTADO
Administrativa	<b>Administrador</b>	Evaluación al personal para determinar el conocimiento código de ética, organigrama, manual de funciones, y manuales de procedimientos	Optimización de la organización interna, sentido de pertenencia y disminución de riesgos por incumplimiento de funciones por no comprensión o negligencia. Identificación de asignación de funciones no correspondientes a los cargos
Ventas	<b>Administrador</b>	Evaluar el cumplimiento de las actividades de control establecidas.	Garantizar la eficiencia de procedimientos de control.
Caja	<b>Administrador</b>	Evaluar el cumplimiento de las actividades de control establecidas.	Garantizar la eficiencia de procedimientos de control.

Fuente: Esta investigación. Año 2022

	<p style="text-align: center;">PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
	<p style="text-align: center;">FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</p>	Versión: 01
		Página: 95 de 108

## CONCLUSIONES

Con el presente trabajo podemos visualizar la importancia de una estructuración adecuada en las empresas, y la necesidad de un sistema de control interno acorde a las necesidades de cada organización, que pueda disminuir el riesgo de negocio a un nivel aceptable para así forjar el crecimiento empresarial interna y externamente ante la perspectiva de los clientes.

Se puede destacar que vivimos en un entorno cambiante y que los negocios deben ser flexibles a dicho cambios; con el crecimiento de los negocios es necesario adaptar sistemas de control de mayor complejidad que se ajusten a sus requerimientos, desde la parte organizacional, implementando procesos que guíen las actividades de las empresas, hasta códigos de ética que prioricen los principios que todo trabajador debe poseer para crear un buen ambiente laboral, elemento fundamental en la eliminación de fraudes y compromiso con la búsqueda de objetivos empresariales. Con el presente trabajo se dio una pauta de cómo se deben estar organizados de acuerdo a los componentes de modelos COSO III, se produjo códigos de ética, adaptados a las capacidades de la empresa con el cual se busca generar comportamiento íntegro y compromiso con la consecución de los objetivos de la empresa, es importante mencionar que no solo deben estar en documento, para su correcto funcionamiento es necesario su aplicación y seguimiento.

De la misma manera, en la búsqueda de disminuir riesgos es clave que se implementen estrategias o se diseñen herramientas para la detección, medición, y administración de riesgos, teniendo en cuenta que los riesgos de fraude o errores siempre van a estar presentes en las empresas, el propósito es poder tomar decisiones o actuar oportunamente minimizando los riesgos, y buscando que estos no se conviertan en hechos, en otras palabras, evitar que sucedan actos que afecten la empresa. Con el presente trabajo y la generación de manuales de funciones, de procesos y procedimientos se establecen controles a las actividades normalmente desarrolladas por la empresa, todas encaminadas a la disminución de riesgos.

Por último, un adecuado monitoreo de las actividades de control implementadas siempre debe estar presente, para que dichos controles no pierdan su eficiencia y sean útiles con el transcurrir del tiempo.

## RECOMENDACIONES

	<p style="text-align: center;">PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</p> <p style="text-align: center;">FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 96 de 108

Teniendo en cuenta la importancia de la implementación de un sistema de control interno en la empresa MUNDOPINTURAS IPIALES se sugiere que las actividades de control tales como el código de ética, manuales de procedimiento entre otros sean aplicados en el desarrollo de las actividades comerciales, es imperativo que dicho modelos no queden en documento si no que se conviertan en acciones que mejoren el desempeño de los trabajadores, la finalidad es que el recurso humano pueda orientar su accionar en dichos manuales, y tengan una base sólida de cómo o cual es la mejor manera de ejecutar sus funciones.

Así mismo es necesario que la parte administrativa y propietarios de la empresa sean quienes principalmente se comprometan con el sistema de control interno, ya que en ellos recae la responsabilidad de que funciones de la mejor manera. uno de los principales factores para que en la empresa exista un buen ambiente de control, es el ejemplo que da la parte administrativa con sus acciones, las cuales deben formar solides y respaldo para el recurso humano, quienes deben ver dicho ejemplo como una motivación para el compromiso y competencia hacia la búsqueda de consecución de objetivos planteados.

Así mismo, para el buen funcionamiento del control interno la parte administrativa debe propender por que exista una adecuada comunicación, es de vital importancia, que en todas las áreas de la empresa sean efectivos los mecanismos de comunicación tanto directos como indirectos, ya sea de forma verbal o a través de otros medios, todo esto teniendo en cuenta que una buena ejecución de funciones, depende de que tan asertiva sea la forma de asignar las responsabilidades, niveles jerárquicos, asignaciones que debe cumplir cada empleado y que este las entienda como se pretende que sea ejecutadas.

Las utilizaciones de tecnologías actualmente facilitan la comunicación, medios como WhatsApp entre otros, hacen que sean informados de manera rápida y fácil, cualquier determinación y directriz que busque la administración.

	<p style="text-align: center;">PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</p> <p style="text-align: center;">FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 97 de 108

### BIBLIOGRAFÍA

GAITAN, Rodrigo. Control interno y fraudes: análisis de informe COSO I, II y III con base en los ciclos transaccionales. ECOE Ediciones. Bogotá. 2015

BARQUERO, Miguel. Manual práctico de Control Interno: Teoría y aplicación práctica. PROFIT Editorial. Barcelona 2013.

PROHIBIDA SU COPIA

	PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
	FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO	Versión: 01
		Página: 98 de 108

## CIBERGRAFIA

FERRETERIA SHOP. [www.ferreteria.shop/blog/noticias/la-historia-detras-de-las-ferreterias](http://www.ferreteria.shop/blog/noticias/la-historia-detras-de-las-ferreterias)

DELOITTE. Las potencias globales del comercio minorista 2020. Disponible en: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/sv/Documents/consumer-business/Potencias-Globales-Comercio-Minorista-2020.pdf>

GESTIOPOLIS. El Control Interno. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/el-control-interno/>

EDITORIA FIERROS. Disponible en: [www.fierros.com.co](http://www.fierros.com.co)

LA REPUBLICA. E-commerce y su impacto en el comercio minorista. Disponible en: <https://www.larepublica.co/consumo/e-commerce-y-su-impacto-en-el-comercio-minorista-2414956>

JOSE DAVID FERNANDES. Disponible en: <https://josedavidfernandez.com/matriz-mefe-mefi/>

ELENAS: Disponible: <https://elenas.co/blog-elenas/2022/01/03/matriz-dofa/>.

SIGWEB, El portal de los expertos en prevención de riesgos de Chile. Disponible en: <http://www.sigweb.cl/wp-content/uploads/biblioteca/MatrizdeRiesgo.pdf>

GARCÍA, Daniel. Gestión de riesgos, como elaborar una matriz de riesgos. En línea: 17 de mayo de 2017. Disponible en: <https://www.ealde.es/como-elaborar-matriz-de-riesgos/>

UNIVERSIDAD DEL VALLE. Importancia Del Control Interno Como Herramienta En La Detección Y Prevención De Riesgos Empresariales. Disponible en: <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/11020/0567378.pdf;jsessionid=318100562F2D6D9EA54E84A1AB8FF539?sequence=1>

	PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 99 de 108

# ANEXOS

PROHIBIDA SU COPIA

	PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
	FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO	Versión: 01
		Página: 100 de 108

**Anexo A. Formato de encuesta a personal de ventas.**

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AUTÓNOMA DE NARIÑO  
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
 PROGRAMA CONTADURÍA PÚBLICA  
 ENCUESTA A COLABORADORES

OBJETIVO: Recolectar información interna de la empresa MUNDOPINTURAS IPIALES

NOMBRE: \_\_\_\_\_ CARGO: \_\_\_\_\_

1. ¿La empresa realiza controles a las operaciones diarias?

- a) Si
- b) No

Si su respuesta es sí, describa los controles:

---



---



---

2. ¿La empresa tiene definidos procesos para las actividades desarrolladas en las áreas de trabajo?

- a) Si
- b) No

3. ¿Se realiza controles de calidad a cada proceso?

- a) Si
- b) No

4. ¿La empresa cuenta con una misión, visión, objetivos?

- a) Si
- b) No

5. ¿Realizan conteos físicos de inventarios?

- a) Si
- b) No

Si su respuesta es sí, describa el proceso y con qué periodicidad se realiza:

---



---



---

	PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN  FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 101 de 108

6. ¿Existen procesos para pedido y recepción de inventarios?

- a) Si
- b) No

Si su respuesta es sí, describa el proceso:

---



---



---

7. ¿La empresa asigna debidamente las funciones?

- a) Si
- b) No

8. ¿Se realiza algún tipo de seguimiento a los funcionarios o trabajadores según el área?

- a) Si
- b) No

Si su respuesta es sí describa el proceso:

---



---



---

9. ¿En su área de trabajo cuenta con los elementos necesario para desarrollar su trabajo?

- a) Si
- b) No

10. ¿El ambiente laboral es adecuado para ejecutar sus funciones?

- a) Si
- b) No

Si su respuesta es no, describa la dificultad:

---



---



---

	<p style="text-align: center;">PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</p> <p style="text-align: center;">FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 102 de 108

11. ¿Está expuesto a algún tipo de riesgo en su operación?

- a) Si
- b) No

Si su respuesta es sí, describa el riesgo:

---



---



---

12. ¿Cree que es necesario implementar un sistema de control interno?

- a) Si
- b) No

PROHIBIDA SU COPIA

	PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
	FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO	Versión: 01
		Página: 103 de 108

**Anexo B. Formato encuesta a representante legal y contador.**

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA AUTÓNOMA DE NARIÑO  
 FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES  
 PROGRAMA CONTADURÍA PÚBLICA  
 ENCUESTA REPRESENTANTE LEGAL Y CONTADOR

OBJETIVO: Recolectar información interna de la empresa MUNDOPINTURAS IPIALES

NOMBRE: \_\_\_\_\_ CARGO: \_\_\_\_\_

1. ¿La empresa realiza controles a las operaciones diarias?

- a) Si
- b) No

Si su respuesta es sí, describa los controles:

---



---



---

2. ¿La empresa tiene definidos procesos para las actividades desarrolladas en las áreas de trabajo?

- a) Si
- b) No

3. ¿Se realiza controles de calidad a cada proceso?

- a) Si
- b) No

4. ¿La empresa cuenta con una misión, visión, objetivos?

- a) Si
- b) No

5. ¿Realizan conteos físicos de inventarios?

- a) Si
- b) No

Si su respuesta es sí, describa el proceso y con qué periodicidad se realiza:

---



---



---

	<p style="text-align: center;">PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</p> <p style="text-align: center;">FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 104 de 108

6. ¿Existen procesos para pedido y recepción de inventarios?

- a) Si
- b) No

Si su respuesta es sí, describa el proceso:

---



---



---

7. ¿La empresa asigna debidamente las funciones?

- a) Si
- b) No

8. ¿Se realiza algún tipo de seguimiento a los funcionarios o trabajadores según el área?

- a) Si
- b) No

Si su respuesta es sí, describa el proceso:

---



---



---

9. ¿En su área de trabajo cuenta con los elementos necesario para desarrollar su trabajo?

- a) Si
- b) No

10. ¿El ambiente laboral es adecuado para ejecutar sus funciones?

- a) Si
- b) No

Si su respuesta es no, describa la dificultad:

---



---



---

	<b>PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</b>  <b>FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</b>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 105 de 108

11. ¿Está expuesto a algún tipo de riesgo en su operación?

- a) Si
- b) No

Si su respuesta es sí, describa el riesgo:

---



---



---

12. ¿Cree que es necesario implementar un sistema de control interno?

- a) Si
- b) No

13. ¿La generación de informes contables presenta dificultades?

- a) Si
- b) No

Si su respuesta es sí, describa la dificultad:

---



---



---

14. ¿El procedimiento en el manejo de efectivo es adecuado?

- a) Si
- b) No

Si su respuesta es no, describa la dificultad:

---



---



---

15. ¿La empresa presenta dificultades en el cumplimiento normativo tributario?

- a) Si
- b) No

Si su respuesta es si, describa la dificultad:

---



---



---

	<p style="text-align: center;">PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN</p> <p style="text-align: center;">FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO</p>	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
		Versión: 01
		Página: 106 de 108

16. ¿La empresa cuenta con políticas contables?

- a) Si                    —
- b) No                    —

PROHIBIDA SU COPIA

	PROCESO INVESTIGACIÓN E INNOVACIÓN	Código: FO-ID-015
		Fecha: 13-Oct-20
	FORMATO: PRESENTACIÓN PROYECTO DE GRADO	Versión: 01
		Página: 107 de 108

### Anexo C. Presupuesto.

Concepto	Valor total
<b>ELABORACIÓN PROPUESTA</b>	
Transporte	\$ 100.000
Alimentación	\$ 200.000
Internet	\$ 200.000
Impresiones	\$ 10.000
<b>Subtotal 1</b>	<b>\$ 550.000</b>
<b>ELABORACIÓN ANTEPROYECTO</b>	
Transporte	\$ 200.000
Alimentación	\$ 300.000
Internet	\$ 200.000
Impresiones	\$ 50.000
<b>Subtotal 2</b>	<b>\$ 750.000</b>
<b>ELABORACIÓN PROYECTO</b>	
Transporte	\$ 200.000
Alimentación	\$ 300.000
Internet	\$ 200.000
Impresiones	\$ 100.000
<b>Subtotal 3</b>	<b>\$ 800.000</b>
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 2.100.000</b>

Fuente: Esta investigación. Año 2022

