

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA  
INMOBILIARIA VILLADA**



**JHONNY ALEXANDER TREJO LÓPEZ  
2170227  
CARLOS IVAN GUZMAN CALPA  
2170159**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
PROGRAMA CONTADURÍA PÚBLICA  
SANTIAGO DE CALI  
2021**

**PROPUESTA DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA  
INMOBILIARIA VILLADA**



**JHONNY ALEXANDER TREJO LÓPEZ  
CARLOS IVAN GUZMAN CALPA**

**Pasantía institucional para optar al título de  
Contador Público**

**Director  
FANERY ANDREA HOYOS GIRALDO  
Contador Público**

**UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE OCCIDENTE  
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS  
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS  
PROGRAMA CONTADURÍA PÚBLICA  
SANTIAGO DE CALI  
2021**

**Nota de aceptación:**

**Aprobado por el Comité de Grado en cumplimiento de los requisitos exigidos por la Universidad Autónoma de Occidente para optar al título de Contador Público**

**SERGIO LUIS ORDOÑEZ NOREÑA**

**Jurado**

**ELIZABETH SUAREZ**

**Jurado**

**Santiago de Cali, 25 de agosto de 2021**

## **AGRADECIMIENTOS**

En primer lugar deseamos expresar nuestros agradecimientos a Dios por permitirnos culminar este procesos de nuestra vida profesional.

En segundo lugar queremos expresar nuestros sinceros agradecimientos a la directora de esta tesis, la Dr. Fanery Andrea Hoyos Giraldo, por la dedicación y apoyo que nos ha brindado en el desarrollo de este trabajo, por el respeto a mis sugerencias e ideas y por la dirección y el rigor que ha facilitado a las mismas. Gracias por la confianza ofrecida desde que llegamos a la facultad.

Un trabajo de grado es fruto del reconocimiento y del apoyo vital que nos ofrecen las personas que nos estiman, sin el cual no tendríamos la fuerza y energía que nos anima a crecer como personas y como profesionales. Por eso brindamos un grato agradecimiento a nuestra familias, especialmente a nuestros padres que siempre estuvieron acompañándonos en el proceso de formación profesional.

Así mismo, agradezco a mis compañeros de carrera por su apoyo personal y humano. También, al grupo de docentes que nos han acompañado durante el proceso de nuestra carrera profesional.

## CONTENIDO

	pág.
<b>RESUMEN</b>	<b>12</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>14</b>
<b>1. ANTECEDENTES</b>	<b>16</b>
<b>2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>19</b>
<b>2.1 PROBLEMA GENERAL</b>	<b>19</b>
<b>2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>19</b>
<b>3. OBJETIVOS</b>	<b>20</b>
<b>3.1 OBJETIVO GENERAL</b>	<b>20</b>
<b>3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>20</b>
<b>4. JUSTIFICACIÓN</b>	<b>21</b>
<b>5. MARCOS DE REFERENCIA</b>	<b>22</b>
<b>5.1 MARCO CONTEXTUAL</b>	<b>22</b>
<b>5.2 MARCO LEGAL O JURÍDICO</b>	<b>22</b>
<b>5.3 MARCO CONCEPTUAL</b>	<b>23</b>
<b>5.3.1 Contabilidad</b>	<b>23</b>
<b>5.3.2 Eficiencia y Eficacia</b>	<b>23</b>
<b>5.3.3 Control Interno</b>	<b>23</b>
<b>5.3.4 Riesgo</b>	<b>24</b>

<b>5.3.5 Probabilidad</b>	<b>24</b>
<b>5.3.6 Impacto</b>	<b>24</b>
<b>5.3.7 Segregación de funciones</b>	<b>24</b>
<b>5.3.8 Proceso</b>	<b>25</b>
<b>5.3.9 Costo – Beneficio</b>	<b>25</b>
<b>5.4 MARCO TEORICO</b>	<b>25</b>
<b>5.4.1 Objetivos del control interno</b>	<b>25</b>
<b>5.4.2 Importancia del control interno</b>	<b>26</b>
<b>5.4.3 Procedimientos para mantener un buen control interno</b>	<b>26</b>
<b>5.4.4 Coso III</b>	<b>27</b>
<b>5.4.5 Componentes del control interno según coso III</b>	<b>28</b>
<b>6. METODOLOGÍA</b>	<b>30</b>
<b>6.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>30</b>
<b>6.2 FUENTES DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>30</b>
<b>6.2.1 Fuentes primarias</b>	<b>30</b>
<b>6.2.2 Fuentes secundarias</b>	<b>30</b>
<b>6.3 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>31</b>
<b>6.3.1 Análisis documental</b>	<b>31</b>
<b>6.3.2 Entrevista</b>	<b>31</b>
<b>6.3.3 Lista de chequeo</b>	<b>31</b>
<b>7. CAPÍTULO 1: IDENTIFICAR EL AMBIENTE DE CONTROL EN LA INMOBILIARIA VILLADA</b>	<b>32</b>
<b>7.1 PRINCIPIO: INTEGRIDAD Y VALORES ETICOS</b>	<b>39</b>
<b>7.1.1 Misión</b>	<b>39</b>

7.1.2 Visión	39
<b>7.2 PRINCIPIO: RESPONSABILIDAD DE SUPERVISIÓN</b>	<b>40</b>
7.2.1 Dirección y gerencia	40
7.2.2 Auxiliar administrativo	41
7.2.3 Recursos humanos	41
7.2.4 Abogado	42
7.2.5 Contador público	42
7.2.6 Auxiliar contable	43
7.2.7 Auxiliar de cartera	43
<b>7.3 PRINCIPIO: ESTRUCTURA ORGÁNICA Y ASIGNACION DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD</b>	<b>44</b>
<b>7.4 PRINCIPIO: DEMUESTRA COMPROMISO PARA LA COMPETENCIA</b>	<b>44</b>
<b>7.5 PRINCIPIO: CUMPLIMIENTO DE RESPONSABILIDADES</b>	<b>45</b>
<b>8. CAPÍTULO 2: ANALIZAR LOS RIESGOS DEL NEGOCIO PARA LA ADECUADA GESTIÓN</b>	<b>46</b>
<b>8.1 PRINCIPIO: SE ESPECIFICAN OBJETIVOS RELEVANTES PARA IDENTIFICAR Y EVALUAR RIESGOS</b>	<b>47</b>
<b>8.2 PRINCIPIO: IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE RIESGO</b>	<b>48</b>
<b>8.3 PRINCIPIO: PROBABILIDAD DE FRAUDE</b>	<b>52</b>
<b>9. CAPITULO 3: PROPONER LAS ACTIVIDADES DE CONTROL QUE GENERAN VALOR EN LA INMOBILIARIA VILLADA</b>	<b>53</b>
<b>9.1 PRINCIPIO: SELECCIONA Y DESARROLLA ACTIVIDADES DE CONTROL</b>	<b>54</b>
<b>9.2 PRINCIPIO: SELECCIONA Y DESARROLLA CONTROLES GENERALES SOBRE TECNOLOGÍA</b>	<b>58</b>

<b>9.3 PRINCIPIO: SE IMPLEMENTA A TRAVÉS DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS</b>	<b>58</b>
<b>10. CAPÍTULO 4: ARTICULAR LOS SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA CUMPLIR LA FUNCIÓN MONITOREO</b>	<b>59</b>
<b>10.1 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN</b>	<b>59</b>
<b>10.1.1 Principio: uso de información relevante</b>	<b>60</b>
<b>10.1.2 Principio: comunica información internamente para apoyar el funcionamiento</b>	<b>61</b>
<b>10.1.3 Principio: Comunicación con los grupos de interés externos que afectan al funcionamiento del control interno</b>	<b>61</b>
<b>10.2 MONITOREO</b>	<b>61</b>
<b>10.2.1 Principio: supervisión de los componentes de control interno</b>	<b>63</b>
<b>10.2.2 Principio: evaluación y comunicación de deficiencias</b>	<b>63</b>
<b>11. CONCLUSIONES</b>	<b>64</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>65</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>68</b>



## LISTA DE FIGURAS

	pág.
<b>Figura 1. <i>Organigrama Empresarial</i></b>	<b>32</b>
<b>Figura 2. <i>Caracterización del proceso de Créditos Hipotecarios</i></b>	<b>33</b>
<b>Figura 3. <i>Caracterización del proceso de Arrendamientos</i></b>	<b>34</b>
<b>Figura 4. <i>Caracterización del proceso de Ventas</i></b>	<b>35</b>

## LISTA DE TABLAS

	pág.
<b>Tabla 1. <i>Procedimientos para mantener un buen control interno</i></b>	<b>26</b>
<b>Tabla 2. <i>Valoración a los componentes del COSO III</i></b>	<b>36</b>
<b>Tabla 3. <i>Ponderación para la lista de chequeo de cada componente del COSO III</i></b>	<b>36</b>
<b>Tabla 4. <i>Lista de chequeo del ambiente de control</i></b>	<b>37</b>
<b>Tabla 5. <i>Lista de chequeo de la evaluación del riesgo</i></b>	<b>46</b>
<b>Tabla 6. <i>Tabla de probabilidad del riesgo</i></b>	<b>48</b>
<b>Tabla 7. <i>Tabla de impacto del riesgo</i></b>	<b>49</b>
<b>Tabla 8. <i>Tabla de la zona de riesgo</i></b>	<b>49</b>
<b>Tabla 9. <i>Matriz de riesgos</i></b>	<b>50</b>
<b>Tabla 10. <i>Lista de chequeo de las actividades de control</i></b>	<b>53</b>
<b>Tabla 11. <i>Matriz de controles</i></b>	<b>55</b>
<b>Tabla 12. <i>Lista de chequeo de los sistemas de información y comunicación</i></b>	<b>59</b>
<b>Tabla 13. <i>Lista de chequeo del monitoreo</i></b>	<b>62</b>

## LISTA DE ANEXOS

	pág.
<b>Anexo A. Políticas y procesos (ver archivo adjunto)</b>	<b>68</b>
<b>Anexo B. Matriz de riesgos y controles (ver archivo adjunto)</b>	<b>68</b>

## RESUMEN

En la actualidad la empresa no cuenta con un sistema de control interno definido, que ayude a la empresa a lograr sus metas y propósitos en determinados tiempos, y además que ayude a la mitigación de riesgos. Este trabajo de grado busca mejorar el funcionamiento de la empresa, a través de un sistema de control interno que optimice los procesos que se llevan a cabo, mitigando riesgos a los cuales está expuesta la empresa y mejorando la confiabilidad para los stakeholders.

Por esto se procede a realizar una lista de chequeo en la inmobiliaria por cada componente del control interno, pudiendo así detectar falencias y proponer las mejoras correspondientes. Esta lista de chequeo y la descripción de cada componente se realizó a través de análisis documental y entrevistas con la contadora y el gerente y revisión de la página web de la empresa. El tipo de investigación es analítico descriptivo con un enfoque cualitativo y cuantitativo.

Se logró proponer la implementación de un organigrama empresarial y una caracterización de cada proceso, después se propuso una orientación para definir la estructura de los cargos y las funciones que estos deberían tener para que haya una adecuada segregación de funciones. Por otro lado, se realizó una propuesta de una matriz de riesgos y controles para así mitigar pérdidas a la empresa, y, por último se plantó un manual de políticas y procesos para ser adaptados por la empresa.

**Palabras clave:** Control interno, coso III, inmobiliaria, préstamos hipotecarios, arrendamientos, ventas de inmuebles.

## ABSTRACT

Currently, the company does not have a defined internal control system that helps the company achieve its goals and purposes at certain times, and also helps mitigate risks. This degree work seeks to improve the operation of the company, through an internal control system that optimizes the processes that are carried out, mitigating risks to which the company is exposed and improving reliability for stakeholders.

For this reason, a checklist is made in the real estate for each component of internal control, thus being able to detect shortcomings and propose the corresponding improvements. This checklist and the description of each component was made through documentary analysis and interviews with the accountant and the manager and a review of the company's website. The type of research is descriptive analytical with a qualitative and quantitative approach.

It was possible to propose the implementation of a business organization chart and a characterization of each process, then an orientation was proposed to define the structure of the positions and the functions that they should have so that there is an adequate segregation of functions. On the other hand, a proposal was made for a matrix of risks and controls in order to mitigate losses to the company, and, finally, a manual of policies and processes was planted to be adapted by the company.

**Keywords:** Internal control, coso III, real estate, mortgage loans, leases, real estate sales.

## INTRODUCCIÓN

El complejo ambiente en el que se desenvuelven actualmente las organizaciones obliga a los gerentes a establecer instrumentos que aseguren con eficiencia y eficacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales y garanticen información veraz y oportuna para la toma de decisiones. La presente investigación desarrolla una propuesta de un sistema de control interno en una compañía del sector inmobiliario.

En este proyecto se aplicará la metodología de Coso III, que es un estándar internacional que les permite a las empresas desarrollar y mantener efectivos y eficientes sistemas de control interno que ayuden en el proceso de adaptación a los cambios y/o entornos, cumplimiento de los objetivos de la empresa, mitigando los riesgos a un nivel aceptable y apoyando al gobierno corporativo, aportando mayor claridad referente a la información y la comunicación para una mejor toma de decisiones.

El desarrollo del trabajo fue a través revisión de la página web de la empresa, análisis documental y entrevistas, que se aplican durante el desarrollo del trabajo de la siguiente manera.

En el primer capítulo se realiza la evaluación del ambiente de control a través de una lista de chequeo y una descripción por cada principio, precisando las fortalezas y oportunidades de mejora. La empresa cuenta con su respectiva misión y visión, sin embargo se miró oportunidad de mejora y se propone la implementación de organigrama empresarial y flujogramas; también, se hizo la propuesta de implementación de un manual de cargos y funciones, lo que mejorará la segregación de funciones.

Luego, en el segundo capítulo se evalúa la respuesta al riesgo que tiene implementado la empresa. Se implementa una lista de chequeo y una descripción de cada principio, donde se detectaron las oportunidades de mejora. Una de las principales propuestas es la implementación de una matriz de riesgos con su respectiva tabla de probabilidad e impacto del riesgo, donde se detectan riesgos relevantes por cada proceso.

De la misma manera, en el tercer capítulo una lista de chequeo y la descripción de los principios, muestran como la Inmobiliaria se encuentra en cuanto a las actividades de control que se ejercen dentro de la empresa, permitiendo detectar

que oportunidades de mejora existen. Se propone un matriz de controles, donde se describe un control para cada riesgo nombrado.

Finalmente, en el cuarto capítulo se hace la valoración de los sistemas de información y comunicación y el monitoreo, detectando fortalezas y describiendo algunas oportunidades de mejora.

Adicionalmente como anexo se encontrará un documento que contiene las políticas y procedimientos de las empresa.

## 1. ANTECEDENTES

El control interno incluye el plan de organización de todos los métodos y medidas de coordinación acordados dentro de una empresa para salvaguardar sus activos, verificar la corrección y confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y la adhesión a las políticas gerenciales establecidas (Plasencia Asorey, 2010, p. 2).

Se han desarrollado diversos modelos de control interno los cuales configuran una concepción más novedosa e integral. En este orden de ideas, diversos organismos han propuesto modelos de control interno, basados en la visión del mismo como sistema. Entre ellos encontramos:

- Criteria of Control Committe (CoCo)
- Canadian Institute of Chartered Accountants (CICA)
- Australian Control Criteria (ACC)
- Institute of Internal Auditors (IIA)
- Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO)

Se hizo revisión de estudios anteriores que aportan información relevante para este trabajo.

El primer trabajo consultado es Diseño de un control interno en el ciclo de adquisición y pago de la empresa Mondelez Colombia en la ciudad de Cali.

El propósito de este trabajo consistió en una tesis presentada para obtener el título de Contador Público en la Universidad Autónoma de Occidente. Sus autores son Melissa Escobar Bahoz y Dangie Perea Agudelo, presentado en el año 2019.

Se basó en la implementación de un sistema de control interno que haga más óptimo el proceso, evitando riesgos que puedan afectar económicamente la



empresa, por temas de tributación, costos y gastos. Además, aumentar la confiabilidad en la información financiera de la entidad.

Este trabajo permite identificar como elaborar una matriz de riesgo y una lista de chequeo adecuadas bajo metodología COSO, para así aplicar el debido control a los procesos en la inmobiliaria Villada, disminuyendo las falencias que esta tenga.

Otro trabajo consultado es Aplicación de la metodología COSO para el fortalecimiento de los controles en el área de cobranza de la empresa "ABC SA" de Santiago de Cali, enfatizando en la formalización de procedimientos organizacionales.

El propósito de este trabajo consistió en una tesis presentada para obtener el título de Contador Público en la Universidad Autónoma de Occidente. Su autora es Lina Marcela Chávez Lozano, presentado en el año 2018.

Este trabajo se desarrolló en una empresa que se dedica a la fabricación de calzado con materia prima como caucho, plástico, materiales textiles, madera y combinación de estos. Su objetivo es plantear un manual de procesos y procedimientos, así como un sistema de control que abarque el área de cartera con el fin de recuperar eficientemente los recursos de las ventas a crédito y no tener problemas de liquidez.

Este trabajo aporta directrices para mejorar los procesos y procedimientos de las áreas de la empresa, basándose en metodología COSO para garantizar eficiencia y eficacia en cada uno de estos.

Por último, el trabajo Propuesta de procedimientos de control interno contable para la Empresa Sajoma S.A.S.

El propósito de este trabajo consistió en una tesis presentada para obtener el título de Contador Público en la Pontificia Universidad Javeriana. Sus autoras son Paola Andrea Melo de los Rios y Maria Camila Uribe Cotacio, presentado en el año 2017.

El presente trabajo de grado pretende proponer procedimientos de control interno para el proceso contable con el fin de mejorar el nivel de competitividad y asegurar la calidad de la información financiera, identificación de eventos negativos, controles y actividades que ejecuta en cada proceso que lleva a cabo la empresa Sajoma S.A.S; documentando los lineamientos y directrices a llevar a cabo para la correcta recolección y registro de la información contable.

En este trabajo de grado se encuentra como hacer un adecuado diagnóstico sobre la organización, lo que es fundamental para detectar y corregir falencias y mejorar el desarrollo organizacional.

## **2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La inmobiliaria Villada se creó en el 2019, es una empresa dedicada a la administración de bienes raíces, avalúos, reparaciones y servicio de créditos hipotecarios.

En el desarrollo de la actividad de la empresa se han detectado fallas en cuanto a falta de organización de las labores de cada empleado quienes no tienen claridad de cómo actuar en cada momento durante el desarrollo del proceso. Esto puede ser causado debido a la ausencia de un manual de funciones para cada cargo, insuficiente información a los trabajadores, personal poco capacitado, mala comunicación y falta de políticas definidas para los procesos, lo que hace que estos no se realicen con fluidez.

También, la inmobiliaria presenta fallas en la organización de los documentos y archivos de los créditos hipotecarios, debido a que en esta empresa la mayoría de los procesos son manuales y un software que ayude a la sistematización en la clasificación de carteras. Los clientes trabajan con una tarjeta de pago. Esta situación tiene un impacto negativo sobre los procesos y estos a su vez impactan los estados financieros.

### **2.1 PROBLEMA GENERAL**

¿Cuál debe ser la propuesta de un sistema de control interno para la Inmobiliaria Villada que contribuya al logro de sus objetivos organizacionales?

### **2.2 PROBLEMAS ESPECÍFICOS**

- ¿Cuál es el ambiente de control en la Inmobiliaria Villada?
- ¿Cómo analizar los riesgos del negocio para la adecuada gestión?
- ¿Cómo proponer actividades de control que generen valor en la Inmobiliaria Villada?
- ¿Cómo articular los sistemas de información y comunicación para cumplir la función del monitoreo?

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GENERAL**

Proponer un sistema de control interno basado en COSO III en la Inmobiliaria Villada para contribuir al logro de sus objetivos organizacionales.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Identificar el ambiente de control en la Inmobiliaria Villada.

Analizar los riesgos del negocio para la adecuada gestión.

Proponer las actividades de control que generan valor en la Inmobiliaria Villada.

Articular los sistemas de la información y comunicación para cumplir la función monitoreo.

#### **4. JUSTIFICACIÓN**

La presente investigación servirá como referencia para la elaboración de sistemas de control interno con respecto a las compañías del sector inmobiliario, pudiéndose tomar como base para la elaboración de otros proyectos universitarios.

Referente a la profesión, este trabajo es de importancia porque las personas encargadas de llevar los libros contables de la entidad lo pueden tomar como base para gestionar riesgos o tomar medidas en cuanto al fraude, negligencias o desviaciones que se presenten en la empresa y les impida cumplir su objetivo.

En la universidad esta investigación puede ser consultada y tomada como referencia para la elaboración de futuros anteproyectos de contaduría pública u otras profesiones de interés.

En cuanto al campo del conocimiento, enseña la importancia de control interno en las compañías, ayudando a tener una mejor gestión del riesgo y el cumplimiento los objetivos organizacionales.

En general este trabajo será de utilidad para compañías inmobiliarias, debido a que el desarrollo del sistema de control interno se hará en base a los procedimientos de una compañía de este sector.

## **5. MARCOS DE REFERENCIA**

### **5.1 MARCO CONTEXTUAL**

Este proyecto se lleva a cabo en Inmobiliaria Villada, compañía fundada en 2019 por el señor Juan Camilo Villada Zuleta, quien a la fecha continúa siendo el propietario de la empresa. Está situada en el centro de la ciudad de Cali.

La empresa tiene un amplio portafolio de servicios, pues además de dedicarse a la labor de servicios inmobiliarios (gestión principal), también ofrece otra serie de complementos pensados en la total satisfacción de las necesidades del cliente, tales como la administración de bienes raíces (compra, venta y arrendamiento de bien inmueble), avalúos, reparaciones, adicionalmente ofrece un servicio de créditos hipotecarios.

Cuentan con un equipo integrado por 8 colaboradores, especializados en la orientación al cliente y al servicio, para brindar la mejor asesoría que los clientes necesitan encontrar.

Valores como el compromiso, confianza y honestidad, pero sobre todo el más importante principio, es brindar a los clientes una experiencia única al momento de encontrar su hogar soñado, esto nos hace diferenciarnos y crear ventajas competitivas con respecto de la competencia, siempre se ha tenido presente que generar valor a los clientes no solamente es brindar un producto, es satisfacer sus necesidades y deseos mediante ofertas de mercado, combinación de productos, servicios, información o experiencias para lograr ocupar un espacio de manera positiva en la mente de los consumidores.

### **5.2 MARCO LEGAL O JURÍDICO**

En Colombia existe la ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones. Pero esta ley no afecta a las empresas privadas, por lo que el desarrollo del control interno de esta entidad está bajo la normatividad COSO III, basado en la gestión del riesgo.

## **5.3 MARCO CONCEPTUAL**

### **5.3.1 Contabilidad**

“Ciencia que se encarga de registrar transacciones realizadas por la entidad dentro de un periodo de tiempo con la finalidad de generar información para formar registros financieros óptimos para la toma de decisiones dentro de un ente económico” (Vivanco, 2017, p. 2).

### **5.3.2 Eficiencia y Eficacia**

Según Mejía (1998), podemos decir que eficacia es el grado en el que se alcanzan ciertos resultados en la entidad, es decir, de los objetivos y metas propuestas cuantos se alcanzaron; y la eficiencia es buscar el uso óptimo de los recursos, es decir, buscando alcanzar la mayoría de los objetivos propuestos a menor costo unitario posible.

### **5.3.3 Control Interno**

“El control interno es un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización” (Mantilla, 2013, p. 4). Tales objetivos son:

- Eficiencia y eficacia de las operaciones;
- Confiabilidad de la información financiera;
- Cumplimiento de normas y obligaciones;
- Y salvaguarda de activos.

De acuerdo con esto podemos afirmar que el control interno se desarrolla por la totalidad de los miembros de la entidad desarrollando y juntando ideas para lograr la consecución de las metas organizacionales de manera eficiente y eficaz, aunque no asegura el éxito empresarial si no se lo aplica de manera adecuada.

Según Morán et al, (2018), Un excelente sistema de control interno es aquel que no daña las conexiones empresa-clientes y mantiene, en un nivel de alta dignidad humana, las relaciones de dirigentes y subordinados. Su función es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios y de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar las alternativas que mejor convengan a los intereses de la entidad.

Para la estructura el control interno administrativa es de vital importancia, debido a que nos muestra que tan confiable es la información de la entidad frente a fraudes, y que tan eficientes y eficaces son sus operaciones. Todas las empresas necesitan un buen sistema de control interno, ya que gracias a este se evitan riesgos, fraudes protegen los activos e intereses de la empresa, y además se logra tener una adecuada evaluación de la eficiencia y eficacia en la empresa.

#### **5.3.4 Riesgo**

Según Brito (2018), el riesgo es considerado como un evento negativo con probabilidad de impacto en el desarrollo de los procesos. Algunos autores plantean que su ocurrencia genera pérdidas si se llega a dar, debido a que pueden surgir retrasos en la planificación temporal de los procesos y aumento de los costos.

#### **5.3.5 Probabilidad**

Para Cardona (1993), la probabilidad se asocia al grado de posible ocurrencia que se presente un evento durante cierto periodo de tiempo en un sitio dado.

#### **5.3.6 Impacto**

Bonilla (2007) basándose en el diccionario de uso del español dice que el impacto es la impresión o efecto muy intensos dejados en alguien o en algo por cualquier acción o suceso.

#### **5.3.7 Segregación de funciones**

“Es un método que usan las organizaciones para separar las responsabilidades de las diversas actividades que intervienen en la elaboración de los estados financieros, incluyendo la autorización y registro de transacciones, así como



mantener la custodia de activos” (Rivadeneira, 2017, p. 32).

### **5.3.8 Proceso**

“Cualquier actividad o grupo de actividades que emplee un insumo, le agregue valor a éste y suministre un producto a un cliente externo o interno” (Rivadeneira, 2017, p. 11).

### **5.3.9 Costo – Beneficio**

Aguilera Díaz, (2017), dice que la técnica del costo beneficio se relaciona de manera directa con la teoría de la decisión. Pretende determinar la conveniencia de un proyecto a partir de los costos y beneficios que se derivan de él. Dicha relación de elementos, expresados en términos monetarios, conlleva la posterior valoración y evaluación.

## **5.4 MARCO TEORICO**

### **5.4.1 Objetivos del control interno**

Según Ruffner (2004), los objetivos del control interno deben ser:

- Lograr la obtención de la información financiera oportuna, confiable y suficiente como herramienta útil para la gestión y el control.
- Promover la obtención de la información técnica y otro tipo de información no financiera para utilizarlas como elemento útil para la gestión y el control.
- Procurar adecuadas medidas para la protección, uso y conservación de los recursos financieros, materiales, técnicos y cualquier otro recurso de la propiedad de la entidad.
- Promover la eficiencia organizacional de la entidad para el logro de sus objetivos y misión.

- Asegurar que todas las acciones institucionales en la entidad se desarrollen en el marco de las normas constitucionales, legales y reglamentarias.
- Lograr idoneidad y eficiencia del recurso humano.
- Crear conciencia de control.

#### 5.4.2 Importancia del control interno

El control interno, en los últimos años, ha adquirido gran importancia en el nivel financiero, administrativo, productivo, económico y legal, pues permite a la alta dirección de una organización dar una seguridad razonable, en relación con el logro de los objetivos empresariales. Todo lo anterior por medio del establecimiento de aspectos básicos de eficiencia y efectividad en las operaciones, así como confiabilidad de los reportes financieros y cumplimiento de leyes, normas y regulaciones, estas enmarcan la actuación administrativa (Fernández, 2015, p.1).

En todas las empresas es necesario tener un adecuado control interno, pues gracias a este se evitan riesgos, y fraudes, se protegen y cuidan los activos y los intereses de las empresas, así como también se logra evaluar la eficiencia de esta en cuanto a su organización.

#### 5.4.3 Procedimientos para mantener un buen control interno

Para Ruffner (2004), un control interno debe contar con los siguientes procedimientos para calificarse como óptimo.

**Tabla 1.**

*Procedimientos para mantener un buen control interno*

No.	PROCEDIMIENTO
1	Delimitaciones de responsabilidades
2	Delimitación de autorizaciones generales y específicas
3	Segregación de funciones de carácter incompatible
4	Prácticas sanas en el desarrollo del ejercicio
5	División del procesamiento de cada transacción

Tabla 1. (Continuación)

<b>No.</b>	<b>PROCEDIMIENTO</b>
<b>6</b>	Selección de funcionarios idóneos, hábiles, capaces y de moralidad
<b>7</b>	Rotación de deberes
<b>8</b>	Pólizas
<b>9</b>	Instrucciones por escrito
<b>10</b>	Cuentas de control
<b>11</b>	Evaluación de sistema computarizado
<b>12</b>	Documentos prenumerados
<b>13</b>	Deposito inmediato e intacto de fondos
<b>14</b>	Identificación de puntos clave de control en cada actividad, proceso o ciclo
<b>15</b>	Registro adecuado de toda la información
<b>16</b>	Conservación de documentos
<b>17</b>	Uso de graficas e indicadores
<b>18</b>	Definición de metas y objetivos claros
<b>19</b>	Evitar el uso de efectivo y uso mínimo de cuentas bancarias

*Nota.* Adaptado de “El control interno en las empresas privadas” por Ruffner, J. G. R, 2004, Quipukamayoc, 11(22), 81-87 (<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5476/471> 1)

#### **5.4.4 Coso III**

La metodología del COSO III plantea que

El control interno es un proceso integrado llevado a cabo por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos relacionados con las operaciones, la información y el cumplimiento (Chávez, 2015, p. 42).

## **5.4.5 Componentes del control interno según coso III**

### **5.4.5.1 Ambiente de control**

“Consiste en acciones, políticas y procedimientos que reflejan las actitudes generales de los altos niveles de la administración, directores y propietarios de una entidad en cuanto al control interno y su importancia para la organización” (Moran et all, 2018, p.7). Este incluye dice que este incluye los valores éticos y la integridad organizacional, la estructura operativa y las responsabilidades de cada área, el proceso de capacitación y desarrollo del personal y las medidas de evaluación del desempeño de la entidad.

### **5.4.5.2 Evaluación de riesgos**

“Su función se basa en la descripción del proceso que sirve a los ejecutivos para identificar, analizar y administrar los riesgos de negocio que puede enfrentar una empresa y el resultado de ellos” (Moran et all, 2018, p.8). Antes de hacer la evaluación del riesgo, es necesario que la empresa fije con claridad los objetivos en todos los niveles de la entidad, facilitando así la identificación y evaluación adecuada de los riesgos.

### **5.4.5.3 Actividades de control**

“Son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo las directrices administrativas. Se establecen con el propósito de garantizar que las metas de la empresa se alcancen” (Moran et all, 2018, p.8). Esto incluye la revisión de políticas, normas procedimientos; aprobaciones; autorizaciones; verificaciones; conciliaciones; revisiones de rentabilidad; salvaguarda de activos y segregación de funciones.

### **5.4.5.4 Información y comunicación**

Según Moran et all (2018) este componente se refiere a los métodos empleados para identificar, reunir, clasificar, registrar e informar acerca de las operaciones de la entidad y para conservar la contabilidad de los activos relacionados, la cual será difundida en todos los niveles de la entidad.

Según Laski (2006) algunos factores determinantes son:

- Si el sistema de información implementado brinda información operativa, financiera y administrativa contable.
- El establecimiento de una comunicación eficaz y multidireccional.
- La disposición de la información útil para la toma de decisiones.

#### **5.4.5.5 Monitoreo**

Son actividades de evaluación que se le hace a los otros componentes del control interno con el fin de cumplir los principios de cada componente y verificar si funcionan adecuadamente.

Laski (2006) tiene en consideración lo siguiente al momento de hacer actividades de monitoreo:

- Las actividades de monitoreo durante el curso ordinario de las operaciones de la entidad.
- Las evaluaciones separadas (alcance y frecuencia, quién evalúa, procesos de evaluación, metodología, documentación, plan de acción)
- Las condiciones reportables (fuentes de la información, qué debe ser reportado, a quién se reporta y a las directrices para condiciones reportables).
- El papel asumido por cada miembro de la organización en los niveles de control.

## **6. METODOLOGÍA**

### **6.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Para este trabajo la investigación será de manera analítico-descriptiva. Hernandez et al (2014) dice que el estudio analítico se centra en explicar las causas por qué ocurre un fenómeno y en qué condiciones se manifiesta o porque se relacionan dos o más variables; y, el estudio descriptivo que pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre conceptos o variables buscando especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Este modelo se aplicará en la Inmobiliaria Villada buscando detallar la situación actual de la entidad en base al control interno, buscando conocer como es el manejo de este y sus componentes en la entidad, cual es la eficiencia y eficacia en sus procesos y como el control interno ayuda a mitigar riesgos en esta misma.

Basándonos en Hernández et al (2014) esta investigación se desarrollará de manera cualitativa, que trata de desarrollar preguntas e hipótesis antes, durante o después de la recolección y el análisis de los datos; también se usará el método cuantitativo, que trata de analizar las variables obtenidas de un determinado contexto, a través de mediciones con métodos estadísticos. Estos análisis estarán encaminados a proponer un sistema de control interno en la Inmobiliaria Villada para contribuir al logro de sus objetivos organizacionales. Se debe tener en cuenta que en esta empresa aún no existe un sistema de control interno definido por lo que existen ciertos riesgos al momento de realizar su actividad económica.

### **6.2 FUENTES DE INVESTIGACIÓN**

#### **6.2.1 Fuentes primarias**

Documentación que proporcione la empresa, tales como políticas, conformación de la estructura organizacional y descripción de los procesos que se llevan a cabo en la entidad.

#### **6.2.2 Fuentes secundarias**

- Revistas académicas publicadas en internet por autores reconocidos en el tema de control interno.

- Fuentes de información de la universidad (proyectos de grado de años anteriores).

## **6.3 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

### **6.3.1 Análisis documental**

Se hará un análisis del contenido los documentos encontrados en bases de datos especializadas de la biblioteca institucional, Google académico y en el repositorio institucional con el objetivo de encontrar similitudes y conclusiones que nos ayuden a elaborar un adecuado sistema de control interno para la entidad, promoviendo siempre la eficiencia y eficacia.

También, se hará una sistematización en base a los documentos que nos brinde la entidad con el fin de conocerla un poco más a profundidad y poder tener un mejor manejo del tema.

### **6.3.2 Entrevista**

Se utilizará una entrevista para recoger y analizar datos de la inmobiliaria con el fin de tener un conocimiento más amplio de esta desde la perspectiva de la gerencia, con el fin de buscar explicaciones de los procesos basadas en su conocimiento. Esto proporcionará un mayor conocimiento práctico de la entidad y facilitará la elaboración de la propuesta de control interno.

### **6.3.3 Lista de chequeo**

Se construyó una lista de chequeo por cada uno de los componentes de control interno, agregándoles una calificación de uno a cinco según el nivel de implementación en la empresa. Se realizó una valoración porcentual sobre la importancia de cada uno de los componentes para la empresa y posterior a esto se le dio una calificación porcentual a cada uno de los interrogantes que se establecieron para los cinco componentes del control interno.

## 7. CAPÍTULO 1: IDENTIFICAR EL AMBIENTE DE CONTROL EN LA INMOBILIARIA VILLADA

La inmobiliaria Villada es una empresa del sector inmobiliario ubicada en la ciudad de Santiago de Cali, la cual se dedica principalmente a la labor de servicios inmobiliarios, aunque también ofrece otra serie de complementos pensados en la total satisfacción de las necesidades del cliente, tales como la administración de bienes raíces (compra y venta de bien inmueble), avalúos, reparaciones, adicionalmente ofrece un servicio de créditos hipotecarios. Los valores que rigen a la inmobiliaria los tienen bien definidos, pues siempre se trata de brindarle a los clientes un nivel alto de compromiso, confianza, calidad y honestidad.

Esta empresa que se encuentra en crecimiento aun no cuenta con un organigrama ni con caracterización de procesos definida, por lo que se hace una propuesta de los mismos.

**Figura 1**

*Organigrama Empresarial*





## Figura 2

### Caracterización del proceso de Créditos Hipotecarios

INMOBILIARIA VILLADA						
Proceso: CREDITOS HIPOTECARIOS						
Objetivo: REALIZAR PRESTAMOS A PERSONAS NATURALES PARA LIBRE INVERSIÓN CON PRENDA SOBRE UN INMUEBLE DE SU PROPIEDAD						
Alcance: El Proceso inicia cuando un Cliente presenta la necesidad de un préstamo que por la cuantía requiere prenda hipotecaria y finaliza en la cancelación del préstamo y la liberación de la hipoteca.						
Líder Estratégico: Gerente de la Inmobiliaria			Líder Operativo: Abogado que estudia los documentos			
PROVEEDOR-SOCIOS DE NEGOCIO		ENTRADA / INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	CLIENTE-PROCESO	
INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
GERENTE GENERAL	CLIENTE	POLITICAS DE CREDITO PARA ESTABLECER HIPOTECA SOBRE UN BIEN  EL CLIENTE ENTREGA SOLICITUD DILIGENCIADA	TRAMITE DE SOLICITUD DE CREDITO	UNA SOLICITUD DE CREDITO DILIGENCIADA	AUX. ADMINISTRATIVO	CLIENTE
GERENTE GENERAL	CLIENTE	CRETIDO PARA DEFINIR EL PERFIL DEL CLIENTE  CLIENTE ENTREGA LOS DOCUMENTOS SOPORTES PARA TRAMITE	VERIFICACIÓN Y/O EVALUACIÓN DEL CLIENTE QUE SOLICITA EL CREDITO	DOCUMENTOS SOPORTES ENTREGADOS POR EL CLIENTE	AUX. ADMINISTRATIVO	CLIENTE - INSTITUCIONES QUE GENERAN LOS DOCUMENTOS
ABOGADO	CLIENTE	ANALISIS DE RIESGOS LEGALES DEL BIEN QUE SE DEJA COMO PRENDA  CLIENTE ENTREGA DOCUMENTOS DEL INMUEBLE (COPIAS)	ANALISIS VIABILIDAD DEL CREDITO  CREDITO APROBADO O CREDITO NEGADO	SOLICITUD DE CREDITO EVALUADA  CREDITO APROBADO O NEGADO	ABOGADO	CLIENTE
GERENTE ABOGADO	CLIENTE NOTARIO	CONSTITUYEN LA HIPOTECA EN LA NOTARIA	CONSTITUCIÓN DE LA PRENDA Y TRAMITE NOTARIAL	UNA ESCRITURA CON HIPOTECA A NOMBRE DE LA INMOBILIARIA  CREDITO APROBADO PARA DESEMBOLSO  DOCUMENTOS PARA ARCHIVO	GERENTE ABOGADO AUXILIAR ADMON	CLIENTE - NOTARIO
RECURSOS ASOCIADOS		CANALES	DOCUMENTOS ASOCIADOS	RIESGOS ASOCIADOS	INDICADORES ASOCIADOS	
PERSONAS DE LA INMOBILIARIA QUE RECIBEN, EVALUAN Y VERIFICAN LA INFORMACIÓN PARA CONSTITUIR LA HIPOTECA		PRESENCIAL	SOLICITUD DE CREDITO SOPORTES DE CREDITO ANALISIS DE LOS DOCUMENTOS ESCRITURA PÚBLICA	DOCUMENTACION ILEGAL DE TERCEROS  INCUMPLIMIENTO DE FECHAS DE PAGO	N. de créditos aprobados en el mes con hipoteca	
REQUISITOS DEL PROCESO (NORMATIVIDAD)						
DOCUMENTACION DEL CLIENTE Y DEL INMUEBLE CON FECHA DE EXPEDICION NO MAYOR A TREINTA (30) DÍAS						

### Figura 3

#### Caracterización del proceso de Arrendamiento

INMOBILIARIA VILLADA						
Proceso: ARRENDAMIENTO DE INMUEBLE						
Objetivo: REALIZAR ARRENDAMIENTOS DE INMUEBLES A PERSONAS NATURALES PARA QUE ESTAS LO HABITEN						
Alcance: El Proceso inicia cuando un Cliente presenta la necesidad de alquilar un inmueble para vivienda y finaliza en la no renovación de contrato o entrega del inmueble por parte del cliente.						
Líder Estratégico: Gerente de la Inmobiliaria			Líder Operativo: Abogado que estudia los documentos			
PROVEEDOR-SOCIOS DE NEGOCIO		ENTRADA / INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	CLIENTE-PROCESO	
INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
GERENTE GENERAL	CLIENTE	POLITICAS DE ARRENDAMIENTO DE UN INMUEBLE  EL CLIENTE SOLICITA CONOCER EL INMUEBLE	VISITA AL INMUEBLE TRAMITE DE SOLICITUD DE ARRENDAMIENTO	UNA SOLICITUD DE ARRENDAMIENTO DILIGENCIADA	AUX. ADMINISTRATIVO	CLIENTE
GERENTE GENERAL	CLIENTE CODEUDOR	POLITICA DE ARRENDAMIENTO PARA DEFINIR EL PERFIL DEL CLIENTE Y EL CODEUDOR  CLIENTE Y CODEUDOR ENTREGAN LOS DOCUMENTOS SOPORTES PARA TRAMITE	VERIFICACIÓN Y/O EVALUACIÓN DEL CLIENTE Y EL CODEUDOR DE QUIEN SOLICITA EL ARRENDAMIENTO	DOCUMENTOS SOPORTES ENTREGADOS POR EL CLIENTE Y EL CODEUDOR	AUX. ADMINISTRATIVO	CLIENTE Y CODEUDOR : INSTITUCIONES QUE GENERAN LOS DOCUMENTOS
ABOGADO	CLIENTE CODEUDOR	ANALISIS DE RIESGOS LEGALES DE LA DOCUMENTACION PRESENTADA POR EL CLIENTE Y EL CODEUDOR	ANALISIS VIABILIDAD DEL ARRENDAMIENTO  ARRENDAMIENTO APROBADO O ARRENDAMIENTO NEGADO	SOLICITUD DE ARRENDAMIENTO EVALUADA  ARRENDAMIENTO APROBADO O NEGADO	ABOGADO	CLIENTE Y CODEUDOR
GERENTE ABOGADO	CLIENTE CODEUDOR NOTARIO	CONSTITUYEN EL ARRENDAMIENTO EN LA NOTARIA	CONSTITUCIÓN DEL ARRENDO Y TRAMITE NOTARIAL	CONTRATO DE ARRENDAMIENTO  ARRENDAMIENTO APROBADO Y ENTREGA DEL INMUEBLE  DOCUMENTOS PARA ARCHIVO	GERENTE  ABOGADO  AUXILIAR ADMON	CLIENTE  CODEUDOR  NOTARIO
<b>RECURSOS ASOCIADOS</b>		<b>CANALES</b>	<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>	<b>RIESGOS ASOCIADOS</b>	<b>INDICADORES ASOCIADOS</b>	
PERSONAS DE LA INMOBILIARIA QUE RECIBEN, EVALUAN Y VERIFICAN LA INFORMACIÓN PARA REALIZAR EL ARRENDAMIENTO		PRESENCIAL	SOLICITUD DE ARRENDAMIENTO DOCUMENTOS SOPORTE PRESENTADOS POR EL CLIENTE Y EL CODEUDOR CONTRATO DE ARREDAIENTO	CANON DE ARRENDAMIENTO  DAÑOS LOCATIVOS DEL INMUEBLE	N. de arrendamientos realizados	
<b>REQUISITOS DEL PROCESO (NORMATIVIDAD)</b>						
DOCUMENTACIÓN DEL CLIENTE Y CODEUDOR CON FECHA DE EXPEDICION NO MAYOR A TREINTA (30) DÍAS						

## Figura 4

### Caracterización del proceso de Ventas

INMOBILIARIA VILLADA						
Proceso: VENTA DE INMUEBLE						
Objetivo: REALIZAR VENTA DE INMUEBLES DE TERCEROS A PERSONAS NATURALES						
Alcance: El Proceso inicia cuando el tercero cede el poder del inmueble a la inmobiliaria para la venta y finaliza en la la venta del mismo.						
Líder Estratégico: Gerente de la Inmobiliaria			Líder Operativo: Abogado que estudia los documentos			
PROVEEDOR-SOCIOS DE NEGOCIO		ENTRADA / INSUMO	ACTIVIDADES CLAVES DEL PROCESO	SALIDA	CLIENTE-PROCESO	
INTERNO	EXTERNO				INTERNO	EXTERNO
GERENTE GENERAL	TERCERO	POLITICAS DE VENTA DE UN INMUEBLE DE TERCEROS  EL TERCERO CEDE EL PODER DEL INMUEBLE	TRAMITE DE CONTRATO DONDE EL TERCERO CEDE EL BIEN	CONTRATO DONDE DE CEDE EL BIEN	GERENTE	TERCERO
ABOGADO	TERCERO	ANALISIS DE RIESGOS LEGALES DEL BIEN A VENDER  TERCERO ENTREGA LOS DOCUMENTOS DEL INMUEBLE	VERIFICACIÓN Y/O EVALUAICÓN DE LA DOCUMENTACIÓN PRESENTADA	DOCUMENTOS SOPORTES ENTREGADOS POR EL TERCERO	ABOGADO	TERCERO
GERENTE GENERAL	CLIENTE	EL CLIENTE SOLICITA CONOCER EL INMUEBLE	VISITA AL INMUEBLE  ACUERDO DE VENTA	VISITA GENRADA  VENTA REALIZADA O NO REALIZADA	GERENTE GENERAL	CLIENTE
GERENTE ABOGADO	CLIENTE NOTARIO	CONSTITUYEN LA VENTAA EN LA NOTARIA	CONSITUCÓN DEL DOCUMENTO DE COMPRA Y VENTA	DOCUEMNTO DE COMPRA Y VENTA  VENTA REALIZADA  DOCUMENTOS PARA ARCHIVO	GERENTE ABOGADO  AUXILIAR ADMON	CLIENTE  NOTARIO
<b>RECURSOS ASOCIADOS</b>		<b>CANALES</b>	<b>DOCUMENTOS ASOCIADOS</b>	<b>RIESGOS ASOCIADOS</b>	<b>INDICADORES ASOCIADOS</b>	
PERSONAS DE LA INMOBILIARIA QUE RECIBEN EL PODER DEL BIEN Y ANALIZAN LA DOCUMENTACIÓN PARA PODER REALIZAR LA VENTA		PRESENCIAL	CONTRATO DE MANDATO DOCUMENTACION DEL BIEN CONTRATO DE COMPRA Y VENTA	PERDIDAS DE INGRESOS POR UN MAL AVALUO DEL INMUEBLE POR PARTE DEL PERITO	N. de ventas realizadas	
<b>REQUISITOS DEL PROCESO (NORMATIVIDAD)</b>						
DOCUMENTACIÓN VERIDICA DEL INMUEBLE						
PERITO CON MINIMO DOS AÑOS DE EXPERIENCIA						

Los administración de la inmobiliaria le otorgó la siguiente te valoración porcentual a cada uno de los componentes del coso III.

**Tabla 2**

*Valoración a los componentes del COSO III*

<b>COMPONENTE</b>	<b>VALORACION PORCENTUAL</b>
Ambiente de control	20%
Evaluación de riesgos	20%
Actividades de control	20%
Información y comunicación	20%
Monitoreo	20%

Después de hacer revisión y estudios en la inmobiliaria se pudo evidenciar lo siguiente en la lista de chequeo.

**Tabla 3**

*Ponderación para la lista de chequeo de cada componente del COSO III*

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PUNTUACIÓN</b>
Excelente	5
Buena	4
Aceptable	3
Mala	2
Ineficiente	1

**Tabla 4**

*Lista de chequeo del ambiente de control*

COMPONENTES DE CONTROL INTERNO	CONTROLES	EXISTE	CALIFICACIÓN OBTENIDA	PONDERACIÓN PORCENTUAL
<b>1. Ambientes de control</b>				
<b>1.1.Principio: Integralidad y valores éticos</b>	¿Código de ética?	de NO	1	0,16
	¿Políticas de conflicto de interés?	de NO	1	0,16
	Existencia de Canales para la realización de denuncias	de SI	5	0,83
	¿Se tienen establecidas sanciones para directivos y ejecutivos que violen las exigencias éticas y de integridad?	de SI	5	0,83
<b>1.2.Principio: Ejerce responsabilidad de supervisión</b>	Independencia	SI	4	0,66
	Apropiada interacción	NO	1	0,16
	Supervisión Eficaz	NO	1	0,16
	Adecuada Comunicación	NO	1	0,16
<b>1.3 Principio: Estructura orgánica y asignación de autoridad y responsabilidad</b>	Definición del Plan Estratégico	NO	1	0,16
	Organigrama	NO	1	0,16
	Comité de auditoria	de NO	1	0,16
	Reglamento Interno de trabajo	de NO	1	0,16

Tabla 4. (Continuación)

COMPONENTES DE CONTROL INTERNO	CONTROLES	EXISTE	CALIFICACIÓN OBTENIDA	PONDERACIÓN PORCENTUAL
	Actualización Ley Acoso Laboral	SI	4	0,66
	Actualización de definición de perfiles de cargos	NO	1	0,16
	Políticas de selección de personal	NO	1	0,16
	Procesos tercerizados (Sistemas)	SI	4	0,66
<b>1.4 Principio: Demuestra compromiso para la competencia</b>	Procedimientos de contratación y/o evaluación	SI	5	0,83
	Exámenes de ingreso y/o periódicos	SI	3	0,5
	¿Existen planes de capacitación que favorezcan el mantenimiento y mejora de las competencias de los puestos claves?	SI	5	0,83
	Promoción de los empleados excelentes e innovadores.	SI	5	0,83
	Constante rotación de personal en puestos claves	NO	1	0,16
<b>1.5 Principio: Cumplimiento de Responsabilidades</b>	Se definen incentivos para empleados	SI	5	0,83

Tabla 4. (Continuación)

COMPONENTES DE CONTROL INTERNO	CONTROLES	EXISTE	CALIFICACIÓN OBTENIDA	PONDERACIÓN PORCENTUAL
	Medición del nivel de desempeño	NO	1	0,16
	Se aplican sanciones por incumplimiento de funciones	SI	5	0,83
<b>TOTAL ESPERADO 20%</b>			<b>TOTAL OBTENIDO</b>	<b>10,37%</b>

## 7.1 PRINCIPIO: INTEGRIDAD Y VALORES ETICOS

La inmobiliaria cuenta la misión, la cual permite fijar objetivos y estrategias de crecimiento para un mejor crecimiento y desarrollo futuro; también, tiene clara la visión que ayuda a proyectar una mejor imagen de la empresa a futuro.

### 7.1.1 Misión

Préstamos servicios de asesoría inmobiliaria llegando a los estándares más altos de calidad y seguridad en donde ofrecemos a nuestros clientes servicios de alquiler, compra y venta de bienes raíces brindando una atención personalizada orientando a cuidar el patrimonio de nuestros clientes con ética y profesionalismo.

### 7.1.2 Visión

Servir y asesorar de la mejor manera a nuestros clientes diseñando estrategias para una mejor en la inversión y seguridad de sus activos inmobiliarios con un servicio altamente profesional.

Por otra parte en la inmobiliaria no existe un código de ética establecido ni tampoco programas de divulgación de este, sin embargo tienen un sistema de gestión donde se le hace un seguimiento a los comportamientos de los empleados y colaboradores. Tampoco cuenta con programas para dar solución a los conflictos de interés dentro de la empresa ni un canal específico de denuncias, pero si tienen un comité paritario integrado por los mismos empleados y una persona externa la

encargada del sistema de gestión, la cual a través del dialogo trata de dar solución a problemas que estén afectando el buen funcionamiento de la entidad. La empresa cuenta con sanciones o terminación del contrato laboral dependiendo de la falta a la que haya incurrido el empleado, sin importar el cargo que tenga dentro de la entidad.

## **7.2 PRINCIPIO: RESPONSABILIDAD DE SUPERVISIÓN**

La empresa no cuenta con un manual para cada uno de los cargos, por lo que se ve afectada la fluidez en el desarrollo de cada proceso.

En cuanto a la comunicación existe deficiencia, debido a que la interacción entre trabajadores es mínima, lo que causa que la misma indicación que le dieron a una persona se la den a otra y hagan el mismo trabajo innecesariamente sin tener una adecuada supervisión por parte de administrativos.

En base a esto decidimos proporcionar la siguiente orientación para definir una estructura para los cargos actuales y las funciones que estos podrían tener.

### **7.2.1 Dirección y gerencia**

La dirección y gerencia es la actividad continua donde se plantea, coordina y desarrolla las tareas necesarias para cumplir las metas trazadas. En este sentido, también se consideraría dirección y gerencia a aquella persona que, sin dirigir toda la organización, coordina una parte de ella.

Tiene como objetivo controlar, dirigir y coordinar una determinada organización o, por otro lado, una parte de esta. Las funciones que en ella recaen son:

- Planeación de las actividades que se desarrollen dentro de la empresa.
- Organizar los recursos de la entidad.
- Definir a donde se va a dirigir la empresa en un corto, medio y largo plazo, entre otras muchas tareas.



- Fijación de una serie de objetivos que marcan el rumbo y el trabajo de la organización.

### **7.2.2 Auxiliar administrativo**

Los auxiliares administrativos ayudan a mantener el correcto y eficaz funcionamiento de las oficinas. Realizan una gran variedad de funciones.

Su objetivo es mantener el correcto funcionamiento de la oficina. Se encarga de llevar a cabo actividades clave y muy variadas, desde el trato con público hasta la revisión de documentos y contabilidad. Sus funciones son:

- Atención al cliente.
- Archivo.
- Correspondencia.
- Pagos de proveedores.
- Administración de cartera.
- Administrar el personal de recaudo.

### **7.2.3 Recursos humanos**

Departamento dentro de las empresas en el que se gestiona todo lo relacionado con las personas que trabajan en ella. Esto incluiría desde el reclutamiento, selección, contratación, bienvenida, formación, promoción, nóminas, contratos y despidos.

Su objetivo principal es contribuir al éxito de la empresa y para esto tiene que proveer, mantener y desarrollar un recurso humano altamente calificado y motivado. Dentro de las funciones que debe cumplir, están:

- Pago de seguridad social.
- Nomina.
- Bienestar físico de trabajadores.
- Bienestar psicológico de trabajadores.

#### **7.2.4 Abogado**

El abogado es el profesional que ejerce la defensa jurídica en un juicio, así como los procesos judiciales y administrativos ocasionados o sufridos por ella. Además, asesora y da consejo en materias jurídicas.

El objetivo de quien ocupe este cargo es colaborar en la revisión de la documentación legal de la empresa y los clientes. Sus funciones son:

- Estudio de documentación.
- Procesos de embargos.
- Análisis de contratación personal.

#### **7.2.5 Contador público**

Persona natural que, mediante previa inscripción ante la Junta Central de Contadores, y después de acreditar su competencia profesional (Título universitario), está facultado por la ley para dar fe pública.

Su objetivo es ser integralmente un profesional ético, con capacidad para generar información financiera y administrativa que le dé valor agregado a la toma de decisiones. Las funciones que debe cumplir son:

- Registros contables de la empresa.

- Análisis de riesgos.
- Toma de decisiones.
- Declaraciones de impuestos.
- Estados financieros.

### **7.2.6 Auxiliar contable**

Un auxiliar contable habitualmente es el profesional encargado del seguimiento continuo de la información contable y financiera, así como de la corrección de errores y desajustes.

Tiene como objetivo prestar los servicios de apoyo administrativo y financiero en el área, efectuar asientos de las diferentes cuentas, revisando, clasificando y registrando los documentos a fin de mantener actualizados los movimientos contables que se realizan en la organización y mantener actualizados los archivos. Sus funciones son:

- Conciliaciones bancarias.
- Recibos de caja.
- Notas contables.
- Causación de nómina.

### **7.2.7 Auxiliar de cartera**

Realizan las diligencias necesarias para el cobro de facturas y deudas; recaudan pagos de deudas vencidas y cheques sin fondos.

El objetivo de quien tenga este cargo es ubicar a los deudores para convenir formas de pago y desempeñar tareas administrativas relacionadas con esos cobros de manera eficaz. Dentro de las funciones a realizar están:

- Realizar cobros.
- Firma de letras.
- Recolección de documentación.
- Mensajería.

### **7.3 PRINCIPIO: ESTRUCTURA ORGÁNICA Y ASIGNACION DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD**

Actualmente la entidad no cuenta con un plan estratégico, simplemente siguen lineamientos básicos que les permiten cumplir sus objetivos, por lo que la utilización de recursos no es la más óptima, afectando así también su eficiencia.

En cuanto al comité de auditoría, no cuentan con uno que haga el respectivo seguimiento de objetivos y estrategias, por lo que pueden existir falencias o fraudes sin identificar al momento de cumplir con los objetivos de la organización.

En relación al reglamento interno de trabajo, existe uno en la entidad el cual necesita una revisión y reestructuración para mejorar las condiciones sobre las cuales se regirá cada una de las labores que realizan los trabajadores y también implementar la definición de perfiles de cargos.

La inmobiliaria cuenta con un vigía, que es el encargado de estar en constante vigilancia y velar por que los empleados no estén sometidos ante un acoso o explotación laboral.

### **7.4 PRINCIPIO: DEMUESTRA COMPROMISO PARA LA COMPETENCIA**

En la entidad no se realiza la contratación del personal por procedimientos, esto se da porque no hay una política de selección de personal establecida, lo cual podría

conllevar a que los empleados contratados no cuenten con la experiencia o el enfoque necesario para el cargo que realizan. Sin embargo, se hacen exámenes periódicos y capacitaciones mensuales a cada uno de los empleados para medir que tan eficientes y eficaces están siendo en su labor y para ayudar a mitigar los riesgos en los que puedan incurrir los empleados.

La rotación del personal es mínima, debido a que los empleados que tiene la entidad han laborado por mucho tiempo en esta, entonces no se hace rotación sino capacitaciones de mejora y actualización para que los empleados puedan seguir ejerciendo sus cargos de manera correcta.

## **7.5 PRINCIPIO: CUMPLIMIENTO DE RESPONSABILIDADES**

La inmobiliaria no cuenta con un sistema de medición del desempeño de cada empleado, sin embargo al final de cada año se hace una selección del mejor empleado en cuanto a competencia profesional, compañerismo y compromiso y se les otorga un reconocimiento con el fin de fomentar las buenas conductas. También se mira las malas conductas en las que han incurrido y se aplican las debidas sanciones a las que den lugar.

## 8. CAPÍTULO 2: ANALIZAR LOS RIESGOS DEL NEGOCIO PARA LA ADECUADA GESTIÓN

En las empresas es muy importante realizar una valoración de los riesgos a los que están expuestos, debido a que estos pueden afectar el funcionamiento de la entidad, la consecución de objetivos organizacionales y la sobrevivencia de la misma en un futuro a largo plazo. El impacto de los riesgos casi nunca se pueden evitar en su totalidad, pero si es necesario minimizarlos y disminuir el impacto negativo que traigan consigo.

La gestión del riesgo en la entidad se verificó mediante la siguiente lista de chequeo.

**Tabla 5**

*Lista de chequeo de la evaluación del riesgo*

COMPONENTES DE CONTROL INTERNO	CONTROLES	EXISTE	CALIFICACIÓN OBTENIDA	PONDERACIÓN PORCENTUAL
<b>2. Proceso de evaluación de riesgos</b>				
<b>2.1 Principio: Se especifican objetivos relevantes para identificar y evaluar riesgos</b>	Hay una alineación de los objetivos establecidos con las prioridades estratégicas.	SI	4	2
	¿El plan estratégico incluye objetivos de las áreas clave? (compras, cuentas por pagar, tesorería, recursos humanos, etc.)	NO	1	0,5
	¿La entidad cuenta con un plan de contingencia para asegurar la continuidad del negocio ante la ocurrencia de factores internos y externos?	NO	1	0,5

Tabla 5. (Continuación)

COMPONENTES DE CONTROL INTERNO	CONTROLES	EXISTE	CALIFICACIÓN OBTENIDA	PONDERACIÓN PORCENTUAL
<b>2.2 Principio: Identificación y análisis de riesgo</b>	Existe una evaluación de la probabilidad de que ocurra un riesgo	NO	1	0,5
	Existe una evaluación para medir el impacto que causaría un riesgo	NO	1	0,5
	Identificación de riesgos prioritarios por medio de una matriz de riesgos?	NO	1	0,5
<b>2.3 Principio: Probabilidad de fraude</b>	¿Existen sistemas de prevención y/o detección de fraudes?	SI	4	2
	¿Existe restricciones para el acceso al sistema contable y los diferentes aplicativos de la empresa?	SI	5	2,5
<b>TOTAL ESPERADO 20%</b>			<b>TOTAL OBTENIDO</b>	<b>9,00%</b>

### 8.1 PRINCIPIO: SE ESPECIFICAN OBJETIVOS RELEVANTES PARA IDENTIFICAR Y EVALUAR RIESGOS

En la inmobiliaria Villada se trata de alinear los objetivos establecidos con la estrategia de la empresa, permitiendo así sincronizar el esfuerzo de todas las áreas del negocio, mejorando el trabajo de los profesionales para potencializar o mejorar resultados y la sincronización dichos resultados en función a lo que realmente desean los clientes y colaboradores.

No existen objetivos establecidos para las áreas clave, ya que las personas encargadas realizan sus actividades en el día a día, es por esto que los riesgos en los que pueden incurrir generaran un impacto fuerte en la organización ya que no tienen un adecuado control para poder mitigar cada uno de los riesgos, pudiendo afectar así la continuidad y permanencia de la empresa en el mercado.

## 8.2 PRINCIPIO: IDENTIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE RIESGO

En la Inmobiliaria Villada tienen en cuenta que al momento de realizar los debidos procesos se incurre en ciertos riesgos, sin embargo no tienen establecido hacer evaluaciones para medir la probabilidad de que se genere un riesgo ni el impacto que este mismo genere a la empresa.

Actualmente la empresa no cuenta con una matriz de riesgo la cual se encarga de evaluar, monitorear y prevenir accidentes que afecten negativamente el funcionamiento de la empresa y a sus colaboradores.

Vimos una oportunidad de mejora en este tema, por lo cual hicimos la siguiente propuesta de matriz de riesgo.

**Tabla 6**

*Tabla de probabilidad del riesgo*

NIVE L	DESCRIPTOR	DESCRIPCION	FRECUENCIA
1	Raro	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales	No se ha presentado en los últimos años
2	Improbable	El evento puede ocurrir en algún momento.	Al menos de una vez en 5 años
3	Posible	El evento podría ocurrir en algún momento	Al menos de una vez en 2 años
4	Probable	El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias	Al menos de una vez en 1 año
5	Casi seguro	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	Más de una vez al año



**Tabla 7***Tabla de impacto del riesgo*

<b>NIVEL</b>	<b>DESCRIPTOR</b>	<b>DESCRIPCION</b>
1	Insuficiente	Si el hecho llegara al presentarse, se tendría consecuencias o efectos mínimos sobre la entidad.
2	Menor	Si el hecho llegara a presentarse, tendría bajo impacto o efecto sobre la entidad.
3	Moderado	Si el hecho llegara a presentarse, tendría medianas consecuencia o efectos sobre la entidad.
4	Mayor	Si el hecho llegara a presentarse, tendría alta consecuencia o efectos sobre la entidad.
5	Catastrófico	Si el hecho llegara a presentarse, tendría desastrosas consecuencia o efectos sobre la entidad.

**Tabla 8***Tabla de la zona de riesgo*

<b>PROBABILIDAD</b>	<b>IMPACTO</b>				
	<b>Insignificante (1)</b>	<b>Menor (2)</b>	<b>Moderado (3)</b>	<b>Mayor (4)</b>	<b>Catastrófico (5)</b>
<b>Raro (1)</b>	B	B	M	A	A
<b>Improbable (2)</b>	B	B	M	A	E
<b>Posible (3)</b>	B	M	A	E	E
<b>Probable (4)</b>	M	A	A	E	E
<b>Casi seguro (5)</b>	A	A	E	E	E
<b>ZONA DE RIESGO</b>					
<b>B:</b>	Zona de riesgo baja: Asumir el riesgo				
<b>M:</b>	Zona de riesgo moderada: Asumir el riesgo, reducir el riesgo				
<b>A:</b>	Zona de riesgo alta: Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir				
<b>E:</b>	Zona de riesgo extrema: Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir.				

**Tabla 9***Matriz de riesgos*

ID Riesgo	Proceso	Rubro Financiero Asociado	Aserciones	Descripción Riesgo y Causa	Probabilidad	Impacto	Riesgo
<b>No. 1</b>	Crédito hipotecario	Cuentas por cobrar	Valuación	Documentación de terceros ilegal dentro del proceso crédito hipotecario, generando clientes no confiables y poco responsables.	3	5	Zona de Riesgo Extrema
<b>No. 4</b>	Crédito hipotecario	Efectivo /Equivalente de efectivo	Existencia	Congelamiento del crédito hasta que se realice la sucesión de la deuda a la persona que se dejó la herencia del inmueble, lo cual congela los pagos hasta que el proceso culmine.	2	3	Zona de riesgo Moderada

Tabla 9. (Continuación)

ID Riesgo	Proceso	Rubro Financiero Asociado	Aserciones	Descripción Riesgo y Causa	Probabilidad	Impacto	Riesgo
<b>No. 5</b>	Crédito hipoteca rio	Efectivo /Equivalente de efectivo	Existencia	Despido laboral, generando falta de ingresos para cancelar la deuda por parte del cliente, por lo cual se tiene que llegar a un acuerdo de pago.	3	2	Zona de riesgo Moderada
<b>No. 6</b>	Arrendamiento	Comisiones	Exactitud	Incumplimiento de pagos del inmueble en alquiler, ocasionando perdidas o cartera de difícil recuado.	3	2	Zona de riesgo Moderada
<b>No. 7</b>	Arrendamiento	Efectivo /Equivalente de efectivo	Exactitud	Daños locativos del inmueble alquilado, generando perdidas por las reparaciones incurridas.	4	3	Zona de Riesgo Alta

Tabla 9. (Continuación)

ID Riesgo	Proceso	Rubro Financiero Asociado	Aserciones	Descripción Riesgo y Causa	Probabilidad	Impacto	Riesgo
<b>No. 8</b>	Venta	Comisiones	Valuación	Perdidas al vender un inmueble por un precio menor al del mercado, por falta de conocimiento del perito, generando menores ingresos.	2	4	Zona de Riesgo Alta

### 8.3 PRINCIPIO: PROBABILIDAD DE FRAUDE

La empresa cuenta con sistemas de prevención y detección de fraudes al momento de prestar servicios, siguiendo un proceso interno para validación y verificación de documentos del cliente. Esto se hace con llamadas, verificación en páginas web y verificación de documentos en notaria.

Para tener acceso a toda la información de la empresa plasmada en el sistema contable existen restricciones. La única persona habilitada para tener acceso a esta información es la contadora pública, quien posee una clave de ingreso al sistema contable HELISSA.

## 9. CAPITULO 3: PROPONER LAS ACTIVIDADES DE CONTROL QUE GENERAN VALOR EN LA INMOBILIARIA VILLADA

Las actividades de control plantean políticas y procedimientos para mitigar riesgos y asegurar que los objetivos de la empresa planteados en administración se lleven a cabo.

A continuación se realizó una lista de chequeo para ver la situación actual de las actividades de control en la Inmobiliaria Villada.

**Tabla 10**

*Lista de chequeo de las actividades de control*

COMPONENTES DE CONTROL INTERNO	CONTROLES	EXISTE	CALIFICACIÓN OBTENIDA	PONDERACIÓN PORCENTUAL
<b>3. Actividades de Control</b>				
<b>3.1 Principio:</b> <b>Selecciona y desarrolla actividades de control</b>	Aplicación de controles preventivos, detectivos y automáticos	NO	1	0,8
<b>3.2 Principio:</b> <b>Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología</b>	¿Se realizan mantenimientos y actualizaciones a los programas?	SI	5	4
	¿Se actualizan periódicamente las claves de acceso a los aplicativos de software?	SI	5	4
	El acceso a la información es fácil, para el personal autorizado	SI	5	4

Tabla 10. (Continuación)

COMPONENTES DE CONTROL INTERNO	CONTROLES	EXISTE	CALIFICACIÓN OBTENIDA	PONDERACIÓN PORCENTUAL
<b>3.3 Principio: Se implementa a través de políticas y procedimientos</b>	Definición de políticas que cuenten con sus correspondientes procedimientos	NO	1	0,8
<b>TOTAL ESPERADO</b>	<b>20%</b>		<b>TOTAL OBTENIDO</b>	<b>13,60%</b>

### 9.1 PRINCIPIO: SELECCIONA Y DESARROLLA ACTIVIDADES DE CONTROL

En la inmobiliaria no tienen fijado realizar controles preventivos y detectivos. La aplicación de estos controles en la mayoría de las empresas resultan muy útiles al momento de llevar a cabo sus procesos.

Por esto se hace la sugerencia a la entidad de implementar estos controles, porque según Correa Cañar, E. J. (2019), nos dice que los controles preventivos son aquellos mecanismos que permiten pronosticar un suceso no deseado antes de que se acontezca, es decir, se enfocan únicamente en reducir o restringir la posibilidad de ocurrencia del riesgo ante su origen y agente generador; y los controles detectivos tienen la función de identificar los hechos o anomalías en el momento en que se materialicen, de tal forma que se neutralice su origen, es decir, se refiere a la protección que tiene el sistema para detectar y contrarrestar la amenaza presentada, antes de que ocasionen daños definitivos. Esto contribuiría a que la entidad continúe en el mercado sin afectar sus utilidades.

A continuación se hace la siguiente sugerencia de una matriz de controles.

**Tabla 11***Matriz de controles*

ID Control	Proceso	Descripción de Control	Implementado	Asignado	Alineado con el riesgo	Manual o automático	Detectivo/Preventivo
<b>No. 1</b>	Crédito hipotecario	Verificación de la documentación total, que sea real y oportuna, realizando un estudio que demora de 1 a 8 días. En cartera se encargan de llamadas y revisión de páginas web.	SI	SI	SI	Manual	Preventivo
<b>No. 2</b>	Crédito hipotecario	Personal capacitado para llegar a acuerdos de pago sobre la cartera vencida, realizando llamadas y visitas al cliente durante su proceso de paz y salvo.	SI	SI	SI	Manual	Detectivo/Preventivo

Tabla 11. (Continuación)

ID Control	Proceso	Descripción de Control	Implementado	Asignado	Alineado con el riesgo	Manual o automático	Detectivo/Preventivo
<b>No. 4</b>	Crédito hipotecario	Durante el proceso de otorgación del crédito hipotecario se deja en claro el proceso de sucesión de la deuda en caso de que el tomador del crédito fallezca.	NO	NO	SI	Manual	Detectivo/Preventivo
<b>No. 5</b>	Crédito hipotecario	Se realizan nuevos acuerdos de pago con el cliente que se encuentre sin laborar, mientras retoma en un nuevo puesto, disminuyendo las cuotas y aumentando el tiempo e interés de la deuda, acordado por las partes en base a lo establecido por la inmobiliaria.	SI	SI	SI	Manual	Detectivo/Preventivo



Tabla 11. (Continuación)

ID Control	Proceso	Descripción de Control	Implementado	Asignado	Alineado con el riesgo	Manual o automático	Detectivo/Preventivo
<b>No. 6</b>	Arrendamiento	Hacer un contrato con una empresa aseguradora donde se especifique que la aseguradora se hace responsable en caso del incumplimiento con el pago.	NO	NO	SI	Automático	Preventivo
<b>No. 7</b>	Arrendamiento	Hacer un contrato con una empresa aseguradora donde se especifique que la aseguradora se hace responsable de los daños locativos en que incurran los inquilinos.	NO	NO	SI	Manual	Preventivo
<b>No. 8</b>	Venta	Contratar peritos con amplia experiencia en el campo y que sus conocimientos siempre estén actualizados.	NO	NO	SI	Manual	Detectivo/Preventivo

## **9.2 PRINCIPIO: SELECCIONA Y DESARROLLA CONTROLES GENERALES SOBRE TECNOLOGÍA**

En la inmobiliaria Villada actualmente manejan el sistema contable HELISSA, ya que es un programa el cual se adapta adecuadamente a su operación. En esta empresa siempre se tiene en cuenta que el programa utilizado ayude a reducir considerablemente el tiempo de trabajo, a tomar decisiones de manera más adecuada en base a los datos que proporcione y garantizar una capacidad de reacción ante cualquier movimiento e imprevisto que surja.

La información de la inmobiliaria es restringida, solo tienen acceso las personas autorizadas como gerencia y el área de contabilidad.

Para el ingreso a los software de la empresa existen claves, las cuales son actualizadas constantemente y solo las posee la contadora, quien se encarga de ver el estado actual de la empresa y tomar decisiones basadas también en la información que contengan los software.

## **9.3 PRINCIPIO: SE IMPLEMENTA A TRAVÉS DE POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS**

La Inmobiliaria Villada no tiene incluido definición de políticas que cuenten con sus correspondientes procedimientos.

Se recomienda a la administración de la empresa realizar un manual de políticas y procedimientos bien establecidos en base a sus procesos, porque hay que tener en cuenta que las políticas y los procedimientos son una parte esencial de cualquier organización. Juntas, proporcionan una hoja de ruta para las operaciones diarias. Aseguran el cumplimiento de las leyes y regulaciones, brindan orientación para la toma de decisiones y simplifican los procesos internos.

## 10. CAPÍTULO 4: ARTICULAR LOS SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA CUMPLIR LA FUNCIÓN MONITOREO

### 10.1 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Según Veras Rabinez (2013) esta actividad se refiere a la identificación, recopilación y comunicación de información de la organización, de modo tal que permita, en el tiempo y la forma, ser oportuna y contribuya a que los empleados cumplan con sus responsabilidades.

En base a esto realizamos la siguiente lista de chequeo de este componente.

**Tabla 12**

*Lista de chequeo de los sistemas de información y comunicación*

COMPONENTES DE CONTROL INTERNO	CONTROLES	EXISTE	CALIFICACIÓN OBTENIDA	PONDERACIÓN PORCENTUAL
<b>4. Sistemas de información y comunicación</b>				
<b>4.1 Principio: Uso de información relevante</b>	Existen controles que garanticen el uso y manejo adecuado de la información?	SI	5	2
	Existen procesos tecnológicos que proporcionen oportunidades para mejorar la efectividad de la información?	NO	1	0,5

Tabla 12. (Continuación)

COMPONENTES DE CONTROL INTERNO	CONTROLES	EXISTE	CALIFICACIÓN OBTENIDA	PONDERACIÓN PORCENTUAL
	Existe calidad en la información obtenida (apropiada, actual, verificable, suficiente, etc.)	SI	5	2,5
<b>4.2 Principio: Comunica información internamente para apoyar el funcionamiento</b>	Comunicación por correo	SI	5	2,5
	Información presencial o en línea	SI	4	2
	Sitios web o publicaciones	SI	5	2,5
<b>4.3 Principio: Comunicación con los grupos de interés externos que afectan al funcionamiento del control interno</b>	Se tienen canales de comunicación con los clientes, proveedores	SI	5	2,5
	Se han establecido políticas de manejo de la información confidencial	NO	1	0,5
<b>TOTAL ESPERADO 20%</b>			<b>TOTAL OBTENIDO</b>	<b>15,00%</b>

### 10.1.1 Principio: uso de información relevante

En la inmobiliaria existen controles planteados por la administración, los cuales permite que la información relevante solo esté al alcance de los empleados, para poder lograr altos niveles competitivos en el mercado donde se desenvuelve. Sin embargo, no existen procesos tecnológicos que garanticen tener una información más efectiva sobre el estado actual de la empresa. Pero, aunque no cuenten con procesos tecnológicos, la información que brinda la empresa a sus stakeholders siempre es actual, apropiada, verificable y suficiente, lo que permite tener un mayor grado de confianza en la empresa.

### **10.1.2 Principio: comunica información internamente para apoyar el funcionamiento**

La información que proporciona la empresa a sus empleados puede ser a través de plataformas virtuales o en algunos casos dicha información se les comunica de manera verbal dentro de las instalaciones de la empresa. El correo electrónico es muy usado para tener una comunicación directa con los empleados cuando se tiene la necesidad de transmitirle información útil para el desarrollo de las actividades.

La empresa cuenta con un sitio web, donde se encuentran las propiedades en alquiler o venta, su misión, su visión, el contacto directo con la inmobiliaria. Además, en la página web se puede encontrar una opción donde puedes escribir el servicio que deseas o pedir información sobre las inquietudes que tengas en cuanto a los servicios que ofrecen.

### **10.1.3 Principio: Comunicación con los grupos de interés externos que afectan al funcionamiento del control interno**

Los canales de comunicación que cuenta la empresa con clientes y proveedores es a través de llamadas telefónicas y correos electrónicos donde se les comunica información de su interés, o a través de los cuales estos pueden hacer sus solicitudes a la empresa.

Por otro lado, se evidenció que no existen documentos donde hayan políticas establecidas para el manejo de información confidencial, solo se le da un manejo de acuerdo a indicaciones de administración, aunque esto no garantiza que los controles sean eficientes.

## **10.2 MONITOREO**

El monitoreo es necesario que se lleve a cabo con procedimientos como actividades de revisión y evaluaciones que aseguren el buen funcionamiento de los controles existentes en la empresa.

Se realizó la siguiente lista de chequeo para evaluar el monitoreo en la empresa.

**Tabla 13**

*Lista de chequeo del monitoreo*

COMPONENTES DE CONTROL INTERNO	CONTROLES	EXISTE	CALIFICACIÓN OBTENIDA	PONDERACIÓN PORCENTUAL
<b>5. Monitoreo</b>				
<b>5.1 Principio: supervisión de los componentes del control interno</b>	¿Se verifica un seguimiento periódico del plan estratégico?	NO	1	0,7
	¿Se efectúan reuniones habituales para tratar asuntos estratégicos?	SI	3	2
	¿Se controla la actividad y los resultados de las de las operaciones?	SI	3	2
	Se cuenta con indicadores que permiten monitorear el área	NO	1	0,7
	<b>5.2 Principio de evaluación y comunicación de deficiencias</b>	Las deficiencias observadas y en especial los temas críticos, son informadas a los jefes del área	SI	5
	Se aplican evaluaciones periódicas en la organización por procesos para identificar las deficiencias	SI	5	3,3
<b>TOTAL ESPERADO 20%</b>			<b>TOTAL OBTENIDO</b>	12%

### **10.2.1 Principio: supervisión de los componentes de control interno**

Actualmente la empresa no cuenta con seguimientos al plan estratégico, porque carece de uno. Sin embargo es necesario que la administración formule uno, lo cual les permitirá definir la situación actual de la empresa, tener una mejor alineación de los objetivos con una estrategia para llegar a estos y poder tener una meta definida para saber hacia dónde se quiere encaminar a la empresa.

Por otro lado los indicadores de resultados de las actividades son inexistentes, por lo que no es posible tener una visión clara de si los objetivos planteados por la empresa fueron alcanzados parcial o totalmente. Por esto se recomienda incluir indicadores en la empresa, lo que ayudará para que la gestión sea eficaz y eficiente, permitiendo tener un seguimiento del desempeño en los procesos.

### **10.2.2 Principio: evaluación y comunicación de deficiencias**

Los administrativos y directivos de la empresa realizan reuniones periódicas donde tocan puntos relevantes como que falencias existen en cada uno de los cargos, luego se detectan puntos de mejora para que el desempeño de los trabajadores sea cada vez más eficiente y eficaz.

## 11. CONCLUSIONES

En conclusión, el control interno es un proceso que debe ser llevado a cabo por gerencia y todo el personal que esté a cargo de la operación de la empresa, debido a que su importancia es resguardar los recursos de la empresa evitando pérdidas, ya sea por fraude o negligencia. Además de esto, permite aportar seguridad de manera razonable con respecto a la buena efectividad y eficiencia en sus diversas operaciones. Por otra parte aumenta la confiabilidad para todas las partes interesadas.

De acuerdo al desarrollo de los objetivos establecidos, presentamos las siguientes conclusiones:

En el desarrollo del primer objetivo se realizó la correspondiente lista de chequeo, donde se identificaron distintas oportunidades de mejora y se realizó recomendaciones para las más significativas. Entre las recomendaciones o mejoras propuestas están, un organigrama organizacional, una caracterización por cada uno de los procesos significativos y una orientación para definir la estructura de cargos con sus respectivas funciones, lo que evitará sobre carga laboral y habrá segregación de funciones.

En cuanto a los riesgos se identificó que la inmobiliaria no cuenta con una lista de riesgos significativos y tampoco actividades de control para cada uno de estos, por ende se realizó una propuesta para hacer la implementación de una matriz de riesgos con sus correspondientes controles, lo que ayudará a la empresa a estar mejor preparada ante situaciones que puedan afectarla.

Para finalizar, se pudo identificar que en la empresa no existe una manual de políticas y procesos, por lo cual se realizó una propuesta de los mismos. Esto ayudará a la empresa a asegurar el cumplimiento de regulaciones que brindarán una orientación en la toma de decisiones y simplificarán los procesos internos.



## REFERENCIAS

- Aguilera Díaz, A. (2017). El costo-beneficio como herramienta de decisión en la inversión en actividades científicas. *Cofin Habana*, 11(2), 322-343. <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v11n2/cofin22217.pdf>
- Brito Gómez, D. (2018). El riesgo empresarial. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 269-277. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v10n1/2218-3620-rus-10-01-269.pdf>
- Cardona, O. D. (1993). Evaluación de la amenaza, la vulnerabilidad y el riesgo. Los desastres no son naturales, 51-74. <http://www.planesmojana.com/documentos/estudios/19.Evaluacion%20de%20la%20amenaza,%20la%20Vulnerabilidad%20y%20el%20riesgo.pdf>
- Chávez Lozano, L. (2018). *Aplicación de la metodología costo para el fortalecimiento de los controles el área de cobranzas de la empresa "ABC S.A.", de la ciudad de Santiago de Cali, enfatizando en la formalización de procedimientos organizacionales*. Universidad Autónoma de Occidente. <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/10562/T08222.pdf?sequence=14&isAllowed=y>
- Correa Cañar, E. J. (2019). Propuesta de un sistema de control interno informático para el centro de computación de la escuela liceo José María Mora.
- Escobar Bahoz, M, Perea Agudelo, D. (2019). *Diseño de un sistema de control interno en el ciclo de adquisición y pago de la empresa Mondelez Colombia en la ciudad de Cali*. Universidad Autónoma de Occidente. <https://red.uao.edu.co/bitstream/handle/10614/11776/T08978.pdf?sequence=18&isAllowed=y>
- Fernández, D. R. (2015). Importancia del control interno en los negocios. *Revista Vinculando*. <https://vinculando.org/empresas/importancia-control-interno-negocios.html?format=pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). Mc Graw Hill Education.

- Laski, J. P. (2006). El control interno como estrategia de aprendizaje organizacional: el modelo COSO y sus alcances en América Latina. *Revista Gestión y estrategia*, (30), 9-24. file:///C:/Users/57314/Downloads/172-Texto%20del%20art%C3%ADculo-349-1-10-20170421.pdf
- Libera Bonilla, B. E. (2007). Impacto, impacto social y evaluación del impacto. *Acimed*, 15(3), 0-0. <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v15n3/aci08307.pdf>
- Chávez, A. (2015). *Metodología para diseñar e implementar el marco integrado de control interno a partir de coso III (versión 2013) para pequeñas y medianas empresas (pymes) de Bolivia* [Tesis de maestría. Universidad Mayor de San Andrés]. <https://acortar.link/uUWNLx>
- Mantilla, M. B., y Mantilla, S. (2013). Auditoría del control interno (3a. Ecoe Ediciones). [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=rMS4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=Mantilla,+M.+B.,+%26+Mantilla,+S.+\(2013\).+Auditor%C3%A+Da+del+control+interno+\(3a.+Ecoe+Ediciones.&ots=PiKaO-qnnF&sig=D63OPorhz1nmxiFe1BwHWwtDYZQ#v=onepage&q&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=rMS4DQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT2&dq=Mantilla,+M.+B.,+%26+Mantilla,+S.+(2013).+Auditor%C3%A+Da+del+control+interno+(3a.+Ecoe+Ediciones.&ots=PiKaO-qnnF&sig=D63OPorhz1nmxiFe1BwHWwtDYZQ#v=onepage&q&f=false)
- Mejía, C. (1998). Indicadores de efectividad y eficacia. Centro de Estudios en Planificación, Políticas Públicas e Investigación Ambiental: [http://www.planning.com.co/bd/valor\\_agregado/Octubre1998.pdf](http://www.planning.com.co/bd/valor_agregado/Octubre1998.pdf)
- Melo de los Rios, P. A. (2017). *Propuesta de procedimientos de control interno contable para la Empresa S.A.S.*[Trabajo de grado Pontificia Universidad Javeriana, Cali]. [http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8609/Propuesta%20de\\_procedimientos\\_contro\\_interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://vitela.javerianacali.edu.co/bitstream/handle/11522/8609/Propuesta%20de_procedimientos_contro_interno.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Plasencia Asorey, C. (2010). El Sistema de Control Interno: garantía del logro de los objetivos. *Medisan*, 14(5), 0-0. <http://scielo.sld.cu/pdf/san/v14n5/san01510.pdf>
- Morán, N. V., Ponce Álava, V. A., Muñoz Macías, S. C., Ortega Haro, X. F., y Pérez Salazar, J. A. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Cofin Habana*, 12(1), 268-283. <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n1/cofin18118.pdf>

- Rivadeneira, M. (2017). Segregación de funciones-herramienta aplicativa (Doctoral dissertation, Facultad de Ciencias Económicas-Universidad Nacional de Tucumán).  
<http://186.153.163.187:8080/bitstream/handle/123456789/275/SEGREGACI%c3%93N%20DE%20FUNCIONES%20%20HERRAMIENTA%20APLICATIVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ruffner, J. G. R. (2004). El control interno en las empresas privadas. *Quipukamayoc*, 11(22),81-87.  
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/view/5476/4711>
- Veras Rabinez, R. T. (2013). Implementación de políticas y procedimientos de control interno en empresas del Sistema Financiero en estado de liquidación. Lima: Universidad Nacional de San Marcos.
- Vivanco Vergara, M. E. (2017). Los Manuales De Procedimientos Como Herramientas De Control Interno De Una Organización / Procedural Manuals as Internal Control Tools of an Organization. *Revista Universidad y Sociedad*, 247–252. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n3/rus38317.pdf>

## **ANEXOS**

**Anexo A. Políticas y procesos (ver archivo adjunto)**

**Anexo B. Matriz de riesgos y controles (ver archivo adjunto)**