



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**Proyecto Integrador, previo a la obtención del Título de Licenciada en  
Contabilidad y Auditoría C. P. A.**

**Tema:**

---

“Diseño de un sistema de control interno para la empresa Movihouse Mobiliarios y Acabados Cía. Ltda.”

---

**Autora:** Díaz Zambrano, Adriana Carolina

**Tutora:** Dra. Benítez Gaibor, Marcela Karina

Ambato – Ecuador

2022

## **APROBACIÓN DEL TUTOR**

Yo, Dra. Marcela Karina Benítez Gaibor con cédula de identidad No. 180301353-9, en mi calidad de Tutora del proyecto integrador sobre el tema: **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA MOVHOUSE MOBILIARIOS Y ACABADOS CÍA. LTDA.”**, desarrollado por Adriana Carolina Díaz Zambrano, de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, modalidad presencial. Considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos, tanto técnicos como científicos y corresponde a las normas establecidas en el Reglamento de Graduación de Pregrado, de la Universidad Técnica de Ambato y en el normativo para presentación de Trabajos de Graduación de la Facultad de Contabilidad y Auditoría.

Por lo tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por los profesores calificadores designados por el H. Consejo Directivo de la Facultad.

Ambato, marzo 2022

**TUTORA**



-----  
Dra. Marcela Karina Benítez Gaibor, Mg

C.I. 1803013539

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Adriana Carolina Díaz Zambrano con cédula de identidad No. 1805472410, tengo a bien indicar que los criterios emitidos en el Proyecto Integrador, bajo el tema: **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA MOVIHOUSE MOBILIARIOS Y ACABADOS CÍA. LTDA.”**, así como también los contenidos presentados, ideas, análisis, síntesis de datos, conclusiones son de exclusiva responsabilidad de mi persona, como autora de este Proyecto Integrador.

Ambato, marzo 2022

**AUTORA**



-----  
Adriana Carolina Díaz Zambrano

C.I. 1805472410

## **CESIÓN DE DERECHOS**

Autorizo a la Universidad Técnica de Ambato para que haga de este proyecto integrador, un documento disponible para su lectura, consulta y procesos de investigación.

Cedo los derechos en línea patrimoniales de mi proyecto integrador, con fines de difusión pública; además apruebo la reproducción de este Proyecto Integrador, dentro de las regulaciones de la Universidad, siempre y cuando esta reproducción no suponga una ganancia económica potencial; y se realice respetando mis derechos de autora.

Ambato, marzo 2022

## **AUTORA**



-----  
Adriana Carolina Díaz Zambrano

C.I. 1805472410

## APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

El Tribunal de Grado, aprueba el Proyecto Integrador, sobre el tema: **“DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA MOVIIHOUSE MOBILIARIOS Y ACABADOS CÍA. LTDA.”**, elaborado por Adriana Carolina Díaz Zambrano, estudiante de la Carrera de Contabilidad y Auditoría, el mismo que guarda conformidad con las disposiciones reglamentarias emitidas por la Facultad de Contabilidad y Auditoría de la Universidad Técnica de Ambato.

Ambato, marzo 2022



---

Dra. Mg. Tatiana Valle

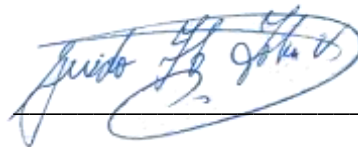
**PRESIDENTE**



---

Dra. Rocío Cando

**MIEMBRO CALIFICADOR**



---

Dr. Guido Tobar

**MIEMBRO CALIFICADOR**

## **DEDICATORIA**

Con mucho cariño dedico el presente trabajo a mis padres por darme su amor, su apoyo incondicional y sobre todo guiarme en cada paso de mi vida, gracias a sus esfuerzos he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

A mis hermanos por sacarme una sonrisa cuando más lo he necesitado, y al mismo tiempo no rendirme para que ellos puedan seguir un poco de mi ejemplo y sean mucho mejor.

De igual manera a todas las personas que me apoyaron y compartieron conmigo sus conocimientos para que pueda culminar con éxito mis metas.

*Adriana Carolina Díaz Zambrano*

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por guiarme a lo largo de este camino, por ser un pilar fundamental en mi vida y llenarme de fortaleza en los momentos de dificultades.

Gracias a mis padres Javier Díaz y Mariana Zambrano, por ser mi principal motor de este gran sueño, por sentirse orgullosos de mí, por confiar en mis habilidades y capacidades, gracias por corregirme y darme ánimos en los momentos adecuados y sobre todo gracias por los valores que día a día me enseñan.

Agradezco de manera especial a la Dra. Karina Benítez docente de la Universidad Técnica de Ambato, por brindarme sus conocimientos y ser quien me guíe a lo largo de mi carrera y sobre todo en la elaboración de este trabajo, también a todos los docentes por brindarme su amistad y sobre todo por haber impartido sus conocimientos y así ayudarme en mi preparación profesional

Y de manera especial a MoviHouse Mobiliarios y Acabados Cía. Ltda. quienes fueron los colaboradores con su valioso aporte para realizar este proyecto integrador.

*Adriana Carolina Díaz Zambrano*

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**  
**CARRERA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA:** “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA MOVIHOUSE MOBILIARIOS Y ACABADOS CÍA. LTDA.”

**AUTORA:** Adriana Carolina Díaz Zambrano

**TUTORA:** Dra. Marcela Karina Benítez Gaibor

**FECHA:** Marzo, 2022

**RESUMEN EJECUTIVO**

El presente proyecto integrador tiene como finalidad diseñar un Sistema de Control Interno aplicando la metodología COSO 2013 para las áreas de compras y de ventas de la empresa MoviHouse Mobiliarios y Acabados Cía. Ltda. brindando un respaldo seguro de todas sus actividades y operaciones, para así optimizar el manejo administrativo y la gestión de la entidad.

El objetivo principal del Sistema de Control Interno es lograr eficiencia y eficacia en cada uno de sus procesos, cumplir con las leyes y sus normas aplicables y por último alcanzar confiabilidad en la información que proporciona la entidad, además que permite detectar en un periodo corto de tiempo si existen desvíos del cumplimiento de los objetivos y por ende una vez detectados poder mitigarlos y realizar las correcciones adecuadas oportunamente.

Se concluye que la empresa no cuenta con los controles y procedimientos adecuados en las áreas de compras y ventas, por lo cual es indispensable el diseño e implementación del Sistema de Control Interno en estas áreas contribuyendo con eficacia y eficiencia en cada una de las actividades y funciones de los empleados y por ende de cada área, permitiendo así un desarrollo sistemático de los procesos y el cumplimiento de los objetivos empresariales.

**PALABRAS DESCRIPTORAS:** SISTEMA DE CONTROL INTERNO, METODOLOGÍA COSO, CONTROLES, FUNCIONES.



**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO**

**FACULTY OF ACCOUNTING AND AUDIT**

**CAREER ACCOUNTING AND AUDIT**

**TOPIC:** “DESIGN OF AN INTERNAL CONTROL SYSTEM FOR THE COMPANY MOVIHOUSE MOBILIARIOS Y ACABADOS CÍA. LTDA.”

**AUTHOR:** Adriana Carolina Díaz Zambrano

**TUTOR:** Dra. Marcela Karina Benítez Gaibor

**DATE:** March, 2022

**ABSTRACT**

The purpose of this integrative project is to design an Internal Control System applying the COSO 2013 methodology for the purchasing and sales areas of the company MoviHouse Mobiliarios y Finishes Cía. Ltda. providing a secure backup of all its activities and operations, in order to optimize the administrative management and management of the entity.

The main objective of the Internal Control System is to achieve efficiency and effectiveness in each of its processes, to comply with applicable laws and regulations and finally to achieve reliability in the information provided by the entity, in addition to allowing detection in a short period of time if there are deviations from the fulfillment of the objectives and therefore, once detected, be able to mitigate them and make the appropriate corrections in a timely manner.

It is concluded that the company does not have adequate controls and procedures in the areas of purchases and sales, for which the design and implementation of the Internal Control System in these areas is essential, contributing effectively and efficiently in each of the activities and functions of the employees and therefore of each area, thus allowing a systematic development of the processes and the fulfillment of business objectives.

**KEYWORDS:** INTERNAL CONTROL SYSTEM, COSO METHODOLOGY, CONTROLS, FUNCTIONS

## ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO	PÁGINA
<b>PÁGINAS PRELIMINARES</b>	
PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR.....	ii
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS.....	iv
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	v
DEDICATORIA.....	vi
AGRADECIMIENTO.....	vii
RESUMEN EJECUTIVO.....	viii
ABSTRACT.....	ix
ÍNDICE GENERAL.....	x
ÍNDICE DE TABLAS.....	xii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xiv

### CAPÍTULO I

#### MARCO TEÓRICO

1.1. Introducción.....	1
1.1.1. Antecedentes del proyecto de investigación.....	1
1.1.2. Descripción del entorno.....	1
1.1.3. Justificación.....	2
1.1.4. Objetivos.....	3
1.2. Revisión literaria.....	4
1.2.1. Control.....	4
1.2.2. Función del control.....	5
1.2.3. El control interno y la importancia en las empresas.....	5
1.2.4. Control interno.....	5

1.2.5.	Importancia del control interno.....	6
1.2.6.	Principios del control interno.....	6
1.2.7.	Funciones del control interno.....	7
1.2.8.	Componentes del control interno.....	8
1.2.9.	Métodos de evaluación del control interno.....	10
1.2.10.	Marco integrado de control interno – modelo COSO.....	12
1.2.11.	Concepto de proceso.....	14
1.2.12.	Tipos de proceso.....	15
1.2.13.	Procesos misionales, clave u operativos.....	15
1.2.14.	Gestión de compras.....	16
1.2.15.	Importancia de la gestión de compras.....	16
1.2.16.	Administración de ventas.....	17

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

2.1.	Descripción metodológica.....	20
2.1.1.	Unidad de análisis.....	20
2.1.2.	Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de información.....	21
2.1.3.	Procesamiento de la información.....	27

## **CAPÍTULO III**

### **DESARROLLO**

3.1.	Diagnóstico.....	28
3.2.	Sistema de control interno – COSO 2013.....	36
3.3.	Presentación.....	59

## **CAPÍTULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

4.1.	Conclusiones:.....	61
4.2.	Recomendaciones:.....	62

<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>63</b>
--------------------------	-----------

## ÍNDICE DE TABLAS

CONTENIDO	PÁGINA
<b>Tabla 1:</b> Principios del Control Interno.....	7
<b>Tabla 2:</b> Principios según COSO 2013 .....	14
<b>Tabla 3:</b> Guía de entrevista - Presidente .....	23
<b>Tabla 4:</b> Guía de entrevista – Contador .....	23
<b>Tabla 5:</b> Cuestionario de Control Interno para Compras .....	24
<b>Tabla 6:</b> Cuestionario de Control Interno para Ventas .....	25
<b>Tabla 7:</b> Cuestionario de control interno área de compras.....	31
<b>Tabla 8:</b> Cuestionario de control interno área de ventas.....	33
<b>Tabla 9:</b> Misión de la empresa .....	36
<b>Tabla 10:</b> Visión de la empresa.....	37
<b>Tabla 11:</b> Perfil de puesto de trabajo - Gerente General.....	39
<b>Tabla 12:</b> Perfil de puesto de trabajo - Presidente .....	40
<b>Tabla 13:</b> Perfil de puesto de trabajo - Auxiliar contable .....	41
<b>Tabla 14:</b> Perfil de puesto de trabajo – Asistente de compras .....	42
<b>Tabla 15:</b> Perfil de puesto de trabajo – Asistente de ventas .....	43
<b>Tabla 16:</b> Perfil de puesto de trabajo – Jefe de obra .....	44
<b>Tabla 17:</b> Identificación de los objetivos del área de compras y ventas .....	45
<b>Tabla 18:</b> Probabilidad de ocurrencia .....	46
<b>Tabla 19:</b> Impacto de riesgo.....	46
<b>Tabla 20:</b> Manual de referencia para el área de compras y ventas .....	46
<b>Tabla 21:</b> Escala de riesgos.....	47
<b>Tabla 22:</b> Nivel de riesgo de las áreas de compra y de ventas.....	48
<b>Tabla 23:</b> Políticas y procedimientos de compras.....	49
<b>Tabla 24:</b> Flujograma procedimiento de compras.....	51
<b>Tabla 25:</b> Políticas y procedimiento de Ventas.....	52
<b>Tabla 26:</b> Flujograma procedimiento de ventas .....	54
<b>Tabla 27:</b> Información y comunicación del proceso de compras.....	55
<b>Tabla 28:</b> Información y comunicación del proceso de ventas.....	56
<b>Tabla 29:</b> Lista de verificación de control interno del proceso de compras .....	57

**Tabla 30:** Lista de verificación de control interno del proceso de ventas..... 58

## ÍNDICE DE FIGURAS

CONTENIDO	PÁGINA
<b>Figura 1:</b> Componentes del Control Interno .....	9
<b>Figura 2:</b> Objetivos del control interno .....	13
<b>Figura 3:</b> Modelo de proceso .....	15
<b>Figura 4:</b> Modelo para la agrupación de procesos .....	15
<b>Figura 5:</b> Proceso de compras .....	17
<b>Figura 6:</b> Funciones generales de la administración .....	18
<b>Figura 7:</b> Proceso de ventas .....	19
<b>Figura 8:</b> Componentes del COSO 2013 .....	20
<b>Figura 9:</b> Síntesis de los componentes del Sistema de Control Interno .....	28
<b>Figura 10:</b> Organigrama estructural de la empresa .....	38
<b>Figura 11:</b> Síntesis de productos elaborados .....	60

# **CAPÍTULO I**

## **MARCO TEÓRICO**

### **1.1. Introducción**

#### **1.1.1. Antecedentes del proyecto de investigación**

La empresa MoviHouse Mobiliarios y Acabados Cía. Ltda. inicia cuando su fundador Luis Villarroel termina sus funciones de relación de dependencia en una empresa ferretera reconocida a nivel nacional, a partir de este momento él comienza sus propios emprendimientos y viaja a Estados Unidos donde adquiere conocimientos de construcción y contratación, esto unido a su experiencia como ferretero y a la visión de su hijo deciden formar la empresa MoviHouse Mobiliarios y Acabados Cía. Ltda. en el año 2017.

MoviHouse Mobiliarios y Acabados Cía. Ltda., se encuentra ubicada en la provincia de Tungurahua en el cantón Ambato, su oficina principal se sitúa en la Av. Víctor Hugo y Pasaje Cosme Ronella, y su área de producción en Alobamba. Es una empresa del sector de la construcción dedicada a la instalación de puertas (excepto automáticas y giratorias), ventanas, marcos de puerta y ventanas, instalación de accesorios de cocinas, armarios empotrados, escaleras, mobiliarios de madera y similares de madera u otros materiales y también al acabado de interiores.

Esta es una empresa familiar registrada en la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros el 21 de agosto de 2017 por Luis Villarroel Gerente General. Su capital accionario está distribuido de la siguiente manera: Luis Villarroel con el 70% de aporte y Andrés Villarroel Presidente de la entidad con el 30% de aporte siendo ellos los representantes legales.

#### **1.1.2. Descripción del entorno**

La empresa MoviHouse Mobiliarios y Acabados Cía. Ltda., se ubica en el sector de la construcción, uno de los sectores más importantes en el ámbito económico a nivel nacional, debido al encadenamiento que tiene este sector con las demás industrias como la manufacturera, servicios, inmobiliaria y el comercio. Con el crecimiento constante que tiene el país se genera demanda de

infraestructura, construcción de viviendas, remodelaciones, entre otros y por ende se impulsan los demás sectores y genera empleo.

Según la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, (2018) el sector de la construcción en los años 2013 – 2017 se ubicó en las 5 principales industrias a nivel nacional que aportan al PIB con un crecimiento promedio del 9,5% anual. Por otro lado, en la provincia de Tungurahua en el año 2018 el sector de la construcción se posicionó en el quinto lugar con un 10,92%, además en los años 2019 y 2020 ha representado en ventas total a nivel de Ecuador en un 2,4% (Sánchez , Vayas , Mayorga , y Freire, 2020).

La problemática principal de la empresa MoviHouse Mobiliarios y Acabados Cía. Ltda. es la poca utilización de conocimientos académicos realizando las diferentes actividades de manera empírica sin registros ni notificaciones para llevar a cabo los diferentes procedimientos y controles de las áreas de compras y ventas, teniendo como consecuencia el extravío de mercadería, escases de productos por falta de planificación y, por ende, retrasos en la entrega de productos terminado al cliente.

### **1.1.3. Justificación**

#### **1.1.3.1. Justificación teórica**

El control interno en la actualidad se ha vuelto una herramienta de dirección indispensable en cualquier organización, debido a que con la ayuda de este se obtiene un respaldo seguro de todas las actividades y operaciones que posee la empresa, para así optimizar el manejo administrativo y la gestión de la entidad (Delgado, 2014).

Para Meléndez Torres, (2016) considera al control interno como una herramienta de gestión, el cual abarca los procedimientos y métodos sincrónicamente los cuales son realizados por los directores, administradores y todo el personal de la empresa para la proteger y custodiar los activos y patrimonio.



La implementación de un Sistema de Control Interno adecuado permite a la entidad estar organizada, para de esta forma proteger todos sus bienes y a la vez hacer un registro contable y, por ende, su información financiera confiable (Plasencia Asorey, 2010).

El Sistema de Control Interno es muy beneficioso para la entidad, debido a que su implementación va a permitir un manejo puntual de las operaciones, análisis sistemático de las operaciones, ahorro de tiempo en las actividades, descubrir alteraciones, captar oportunidades de manera proactiva, establecer niveles de riesgos, consolidación de información e identificación oportuna de eventos (Fierro y Sotomayor, 2013).

#### **1.1.3.2. Justificación práctica**

El diseño del Sistema de Control Interno para la empresa Movihouse Mobiliarios y Acabados Cía. Ltda. permitirá llegar a los estándares administrativos con eficiencia, convirtiéndose en empresa con productividad y responsabilidad empresarial, cumpliendo con las metas y por ende brindando satisfacción al cliente.

El desarrollo de un Sistema de Control Interno le permitirá a la empresa detectar en un plazo corto de tiempo si existe algún desvío de los objetivos para así mitigarlos y tener las correcciones adecuadas. Estos controles proporcionan a los administradores las herramientas necesarias para enfrentar de manera rápida el crecimiento y la evolución de los mercados, de su competencia y por ende la opinión cambiante de sus clientes, adaptando su estructura para asegurar su crecimiento en el futuro. Además, por medio de los controles internos se fortalece y fomenta que las operaciones se realicen de manera eficiente, que los objetivos y metas de la entidad se cumplan reduciendo así la pérdida de valor de los activos y por ende la información financiera será confiable cumpliendo con leyes y normas aplicables.

#### **1.1.4. Objetivos**

##### **1.1.4.1. Objetivo General**

Diseñar un Sistema de Control Interno para la empresa Movihouse Mobiliarios y Acabados Cía. Ltda., con base a la metodología COSO 2013 para el mejoramiento de los procesos de la entidad.

#### **1.1.4.2. Objetivos específicos**

- Diagnosticar la situación actual de la empresa Movihouse Mobiliarios y Acabados Cía. Ltda., para identificación de debilidades que afectan el incumplimiento de los objetivos institucionales.
- Aplicar la metodología COSO 2013 a la empresa Movihouse Mobiliarios y Acabados Cía. Ltda., para el diseño de los componentes ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información - comunicación y actividades de monitoreo.
- Presentar el Sistema de Control Interno con base a la metodología COSO 2013 para una eficiente toma de decisiones en la empresa Movihouse Mobiliarios y Acabados Cía. Ltda.

### **1.2. Revisión literaria**

#### **1.2.1. Control**

El control es una función dinámica que se encuentra en los procesos, operaciones y actividades que tiene una organización, teniendo como propósito de prevenir, descubrir y dirigir la corrección la variación de los planes; es por esto que es de suma importancia detectar los errores para retomar el camino lo antes posible, debido a que esperar a tener un resultado para en ese momento empezar a medir los desfases es ineficiente (Dextre Flores y Del Pozo Rivas , 2012).

Por otra parte, el control es una función administrativa que está orientado a medir, evaluar y corregir el desarrollo de la gestión administrativa, operativa y la de los subordinados con el fin de cumplir con los objetivos empresariales. Y la función principal del control es comprobar que todos los procesos de la organización se estén realizando según lo planeado, es decir que se esté

efectuando de acuerdo a las órdenes dadas para así identificar los errores y corregirlos a tiempo.

### **1.2.2. Función del control**

Según Marín Portillo y Atencio Cárdenas, (2008) las funciones del control son las siguientes:

- Detectar las falencias de los procesos y corregirlos para así crear calidad.
- Una de las funciones más importantes del control es enfrentar el cambio, debido a que el mercado, la competencia, la tecnología y la preferencia del público están en constante cambio, debido a esto el control sirve para responder a las oportunidades o amenazas que enfrente la organización.
- Y por último el control ayuda a tomar medidas correctivas en el caso de que los objetos no se cumplan en los niveles deseados.

### **1.2.3. El control interno y la importancia en las empresas**

El control interno es de suma importancia en las empresas debido a que ayuda a mejorar los procesos, por medio del reajuste e identificación de cada uno de los procedimientos, al poseer controles se facilita la toma de decisiones por parte de los gerentes porque ayuda a generar parámetros eficaces y eficientes para que la empresa crezca de manera adecuada.

Al poseer un control interno adecuado y bien estructurado la empresa genera un alto nivel de competitividad en su entorno, reduciendo los riesgos que puedan afectar a la empresa tanto de forma financiera como administrativa. Además, salvaguarda los activos de la entidad detectando las posibles amenazas que impidan el cumplimiento de los objetivos. De igual manera el control interno mejora la productividad en los distintos procesos y áreas que posee la empresa, permitiendo que los empleados realicen su trabajo con mayor enfoque y responsabilidad, potenciando los recursos que poseen para cada proceso llegando a tener una mejor gestión laboral (Hurtado, 2019).

### **1.2.4. Control interno**

El control interno según COSO es un proceso, el cual se ejecuta por los directores y administradores principales de la empresa, el cual es diseñado para dar seguridad razonable en conexión con los objetivos de la entidad (Mantilla, 2018).

Según Plasencia Asorey, (2010) meniona que el control interno son todas las medidas y métodos que se acuerdan en una organización para salvaguardar sus activos, tener una confiabilidad razonable de sus datos contables, y por ende tener eficiencia en cada una de sus operaciones adheriendose a los políticas establecidas.

### **1.2.5. Importancia del control interno**

Según Mendoza, García , Delgado, y Berreiro, (2018) mencionan que el control interno es importante por:

- La implementación y reforzamiento del control interno origina el cumplimiento de los objetivos.
- Tener un control adecuado de todos los procedimientos y actividades mejora el rendimiento de la entidad.
- Cuando se aplica un adecuado control interno se obtiene una gestión óptima, en todos los niveles de la organización y por ende en todos los procesos y actividades.
- Con el control interno se ayuda a combatir la corrupción y los fraudes.
- El control interno refuerza a la entidad para que pueda llegar a cumplir con su desempeño y rentabilidad, y además alertar sobre la pérdida de recursos.

### **1.2.6. Principios del control interno**

Para Salazar y Villamarín, (2011) existen reglas básicas las cuales se han convertido en principios debido a los beneficios que producen, estos se muestran a continuación en la tabla 1:

**Tabla 1: Principios del Control Interno**

<b>Principio</b>	<b>Regla</b>
<b>Responsabilidad limitada</b>	Cada trabajador de la entidad debe de contar por escrito los deberes, funciones y derechos que posee dentro de la entidad.
<b>Separación de funciones de carácter incompatible</b>	Una sola persona no puede realizar actividades que puedan porvocar un fraude o errores, por ejemplo: el responsable de cobrar no puede llevar el libro de bancos
<b>Ninguna persona debe ser responsable por una transacción completa</b>	Debe de existir una persona que autorice, apruebe, ejecute y registre una operación.
<b>Selección de servidores hábiles y capacitados</b>	El personal contratado debe poseer las habilidades óptimas para pata el desarrollo de la actividad encomendada.
<b>Pruebas continuas de exactitud</b>	Las funciones realizadas en el área financiera deben ser supervisadas por otra.
<b>Rotación de deberes</b>	Los trabajadores deben rotan sus actividades para evitar los errores.
<b>Instrucciones por escrito</b>	Esto evitará equivocaciones y olvido por parte del personal.
<b>Control y uso de formulario prenumerados</b>	Permite un mejor archivo de los documentos y por ende facilita el control.
<b>Evitar el uso de dinero en efectivo</b>	Se realiza de preferencia en gastos de menor cantidad o cuando se factible el manejo de la caja chica.
<b>Contabilidad por partida doble</b>	Esta regla concuerda con las practicas profesionales del contador publico.
<b>Depósito intacto e inmediatos</b>	Ayuda agilizar el control de operaciones y el intercambio de la infromación, por tal motivo es aconsejable realizar la recaudacion total en el dia posterior.
<b>Uso y mantenimiento del mínimo de cuentas bancarias</b>	Sirve para prevenir mal entendidos en los servidores y en los controloes financieros.
<b>Uso de cuentas de control</b>	Las subcuentas son utilizadas para el registro de las actividades economicas que posee la empresa.
<b>Uso de equipo mecánico con dispositivo de control y prueba</b>	Se los conoce como robos o llaves de registradoras para evitar fraude, tambien como claves y alarmas.

Fuente: Salazar y Villamarín, (2011)

### **1.2.7. Funciones del control interno**

Mediante el control interno las organizaciones establecen métodos, procedimientos y principios que combinados buscan proteger los intereses de la empresa y por ende ayudan a la descubrir fraudes o errores que puedan surger en la ejecución de los diferentes procesos que realiza la empresa. Según Mendoza, García , et al. (2018) meniona que el control interno debe funcionar de forma conjunta con los directores, la gerencia y el recurso humano, orientado al cumplimiento de las siguientes funciones:

- Tener una adecuada administración para porteger los los recursos de la organización ante posibles riesgos.
- Facilita la adecuada ejecución de las actividades para el logro de los objetivos de la empresa garantizando la eficacia y eficiencia de las operaciones.
- La información generada como producto de las actividades de la organización sean presentadas y alaboradas de manera confiable y oportuna.
- Detectar y corregir los errores que se puedan presentar en la organización y que puedan afectar al desarrollo normal de las actividades. Además de concretar y aplicar medidas para prevenir el riesgo.

Es por esta razón que la función principal del control interno es apoyar a la administración para el logro de los objetivos de la organización, y así con la aplicación de mismo se obtiene una situación real de la empresa.

#### **1.2.8. Componentes del control interno**

Los componentes del control interno se encuentran relacionados entre sí y de forma secuencial, debido a que estos permiten generar un sistema que se desarrolla de manera dinámica frente a los posibles escenarios de cambio que se pueden presentar, cabe mencionar que el control interno es indispensable para la empresa pero cada uno de estos es diferente de acuerdo a la actividad económica, filosofía, tamaño y cultura organizacional de la empresa.

A continuación en la figura 1 se muestran los cinco componentes del control interno:

**Figura 1:** Componentes del Control Interno



Fuente: Mantilla, (2018)

#### **1.2.8.1. Ambiente de control**

El ambiente de control es la base para la construcción del control interno, debido que en esta sección se evidencia la importancia de la dirección, influencia de las actividades y logros de la organización, además el ambiente de control está formado por todos los valores éticos, desarrollo del personal, la competencia, la gestión de los administradores y la manera de delegar responsabilidad y autoridad (Calle, Narváez, y Erazo , 2020).

#### **1.2.8.2. Evaluación de riesgo**

EL control interno está diseñado para disminuir los riesgos posibles que puedan afectar las actividades que desempeña la organización. Es por esta razón que los riesgos empiezan con el establecimiento del ambiente de control y los diseños de los canales de comunicación que posee la entidad, pudiendo evaluar estos acontecimientos desde la probabilidad e impacto, teniendo un doble enfoque el inherente y residual. Siendo el riesgo inherente el que se da intrínsecamente por cada actividad, sin tomar en cuenta los controles que este posea en su interior. En cambio el riesgo residual es el que se mantiene posterior a al desarrollo de respuesta a los

riesgos. Por consiguiente la evaluación de riesgo se aplica primero al riesgo inherente y después al riesgo residual (Calle, Narváez, y Erazo , 2020).

#### **1.2.8.3. Actividades de control**

Para que se lleve a cabo las directrices que se necesitan para manejar los riesgos es necesario poseer procedimientos, políticas y acciones realizadas por las personas, estas son conocidas como actividades de control las cuales se dividen en tres categorías enfocadas en los objetivos de la organización: cumplimiento, operaciones e información financiera. Estas actividades ayudan a garantizar que se lleve a cabo las respuesta por la dirección de riesgo (Calle, Narváez, y Erazo , 2020).

#### **1.2.8.4. Información y comunicación**

Para cumplir con las responsabilidades de cada trabajador de la entidad es indispensable reconocer, reunir y comunicar en los plazos establecida y de forma pertinente teniendo la empresa los canales adecuados y flexibles para que fluya la información tanto interna como externa. Por este motivo, la información debe captada, procesada y transmitida de tal manera que todos los miembros de la empresa tengan acceso a ella permitiendo asumir cada uno sus responsabilidades (Calle, Narváez, y Erazo , 2020).

#### **1.2.8.5. Monitoreo y seguimiento**

Por medio del monitoreo y seguimiento se obtienen una mejora continua debido a que es una herramienta que se encarga de la eficacia y eficiencia a partir de la supervisión, es decir este componente evalúa si las actividades que se realizan en cada nivel de la organización están siendo cumplidas a cabalidad. Por otro lado el monitoreo y seguimiento permite a la dirección identificar controles innecesarios o débiles y de esta manera corregirlos o eliminarlos (Calle, Narváez, y Erazo , 2020).

### **1.2.9. Métodos de evaluación del control interno**



Para Meléndez, (s/f) la evaluación del control interno de una organización se la puede realizar mediante varios métodos, de los cuales los más utilizados son los siguientes:

#### **1.2.9.1. Método descriptivo**

Este método consiste en la descripción de los procedimientos y actividades que realizan los departamentos, funcionarios y empleados de la organización, por lo general se describen formularios, archivos, procedimientos y los departamentos que intervienen en el Sistema de Control Interno. El único inconveniente de este método es que las ideas a transmitir no pueden estar claras y precisas lo que puede acarrear debilidades (Meléndez, s/f).

#### **1.2.9.2. Método del cuestionario**

Consiste en usar cuestionarios previamente realizados los cuales incluyen preguntas referentes a las actividades y operaciones de las personas que intervienen en los procesos, es decir la forma en la que las operaciones fluyen en los puestos o lugares donde se determinan los procesos de control.

Este método es utilizado ampliamente por los auditores independientes, el cual consiste en presentar una serie de preguntas las cuales se basan en los aspectos básicos del control interno para cumplir con los objetivos. La función principal de los cuestionarios es obtener información, esta posteriormente debe ser tabulada la cual va a servir como soporte de la auditoría y a partir de esto realizar los papeles de trabajo (Meléndez, s/f).

Para la redacción de los cuestionarios el auditor debe realizar las preguntas de acuerdo al nivel de formación del encuestado, las preguntas deben ser claras, precisas y concisas para evitar fatiga en el entrevistado.

#### **1.2.9.3. Método de flujogramas**

Este método consiste en expresar por medio de gráficos o cuadros, es decir, se podrá visualizar la información y los procesos que conlleva dicha

actividad. Estos flujogramas se deben de realizar con figuras generales para que cualquier persona que lea pueda entenderlo (Meléndez, s/f).

#### **1.2.10. Marco integrado de control interno – modelo COSO**

El marco Integrado de Control Interno conocido como COSO en 1992 presentó su primera versión, siendo su objetivo definir conceptos acerca del control interno y análisis de su efectividad en las diferentes empresas. Este modelo se enfoca en manejo adecuado de los recursos, confiabilidad en la información financiera, en la toma de decisiones se las realiza con eficacia y eficiencia, todo esto mediante el cumplimiento leyes y normas establecidas proporcionando un grado de certeza confiable. Todo esto genera valor tanto a los dueños como a los accionistas de las organizaciones previniendo los fraudes y manteniendo a la empresa con una buena reputación (Calle, Narváez, y Erazo , 2020).

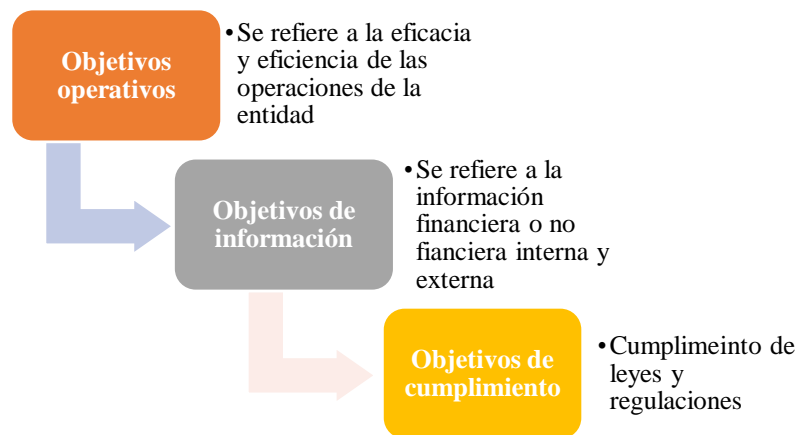
En septiembre de 2004 se publica el COSO II en el cual se expande el concepto de control interno teniendo un enfoque más completo y extenso sobre la identificación, evaluación y gestión integral del riesgo. Esta nueva publicación sustituye el COSO I permitiendo a las compañías mejorar sus prácticas de control (González, s/f).

En mayo de 2013 se publica COSO III la última versión hasta la actualidad siendo sus objetivos: clarificar los requerimientos del control interno, modernizar el contexto de la aplicación del control interno y expandir la aplicación de los objetivos y emisión de los informes.

##### **1.2.10.1. Objetivos de la Metodología COSO**

Se establecen tres objetivos que permiten a las organizaciones centrarse en los diferentes aspectos del control interno:

**Figura 2:** Objetivos del control interno



Fuente: (PriceWaterhouseCoopers del Ecuador, 2013)

### 1.2.10.2. Elementos del COSO

- **Ambiente de control:** Es la base del funcionamiento de una empresa y esta influye en la concienciación de los empleados respecto al control interno. Este es el principal elemento sobre el que se sostiene el resto de los cuatro componentes y por ende es indispensable para la realización de los objetivos (Santa Cruz, 2014).
- **Evaluación de riesgo:** Se centra en reconocer y analizar los riesgos relevantes de una organización (Santa Cruz, 2014).
- **Actividades de control:** Son las políticas y procedimientos que deben estar desarrolladas para todos los niveles de la organización, es decir debe de existir normas y reglas que regulen tanto los procesos informativos contables como los operativos, logrando un mejor control de los procesos (Santa Cruz, 2014).
- **Información y comunicación:** Este elemento se refiere a recabar e intercambiar la información en la entidad y al apoyo al cumplimiento de las responsabilidades, permitiendo conducir, administrar y controlar las operaciones. Debido a esto es indispensable que cada persona tenga total conocimiento del rol que le corresponde dentro de la organización (Santa Cruz, 2014).
- **Monitoreo:** Se refiere a las actividades de evaluación y revisión que aseguren el buen funcionamiento de los controles (Santa Cruz, 2014).

### 1.2.10.3. Principios según COSO

El COSO 2013 está compuesto por 5 elementos y 17 principios que todas las organizaciones deberían implementar, en la tabla 2 se muestra cada uno de los elementos con sus respectivos principios:

**Tabla 2:** Principios según COSO 2013

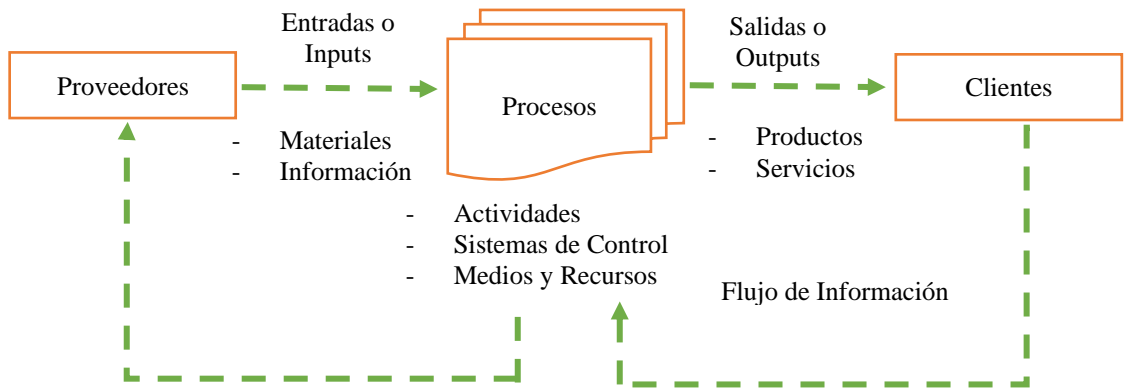
<b>Componente</b>	<b>Principio</b>
<b>Ambiente de control</b>	Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
	Ejerce responsabilidad de supervisión.
	Establece estructura, autoridad y responsabilidad.
	Demuestra compromiso para la competencia. Hace cumplir con la responsabilidad.
<b>Evaluación de riesgos</b>	Especifica objetivos relevantes.
	Identifica y analiza riesgos.
	Evalúa el riesgo de fraude.
	Identifica y analiza cambios importantes.
<b>Actividades de control</b>	Selecciona y desarrolla actividades de control.
	Selecciona y desarrolla controles generales sobre tecnología.
	Se implementa a través de políticas y procedimientos.
	Usa información relevante.
<b>Información y comunicación</b>	Comunica internamente.
	Comunica externamente.
<b>Monitoreo</b>	Conduce evaluaciones continuas y/o independientes.
	Evalúa y comunica deficiencias.

Fuente: (Auditool, 2016)

### 1.2.11. Concepto de proceso

Se puede definir a los procesos como una secuencia ordenada y lógica de actividades de transformación, las cuales parten de una entrada de datos para así poder alcanzar los resultados programados que han sido solicitados, es decir los clientes de cada proceso, a continuación, en la figura 3 se muestra un modelo de proceso.

**Figura 3: Modelo de proceso**



Fuente: Alonso, (2014)

**1.2.12. Tipos de proceso**

Para poder determinar los tipos de procesos en una organización es necesario tener en cuenta sobre las posibles agrupaciones en las que se pueden acoplar dichos procesos. Estos tipos de agrupación pueden ser establecidos por la organización, pero cabe mencionar que la agrupación más apropiada es la que se muestra en la figura 4.

**Figura 4: Modelo para la agrupación de procesos**



Fuente: Alonso, (2014)

**1.2.13. Procesos misionales, clave u operativos**

Los procesos dentro de una empresa son aquellos movimientos eficientes en el cual incluyen recursos financieros, técnicos y humanos que en conjunto dan funcionamiento a una organización.

A partir de esto los procesos misionales de una empresa son todos aquellos procesos ya sea de bienes o servicios de la cadena de valor las cuales responden a las funciones principales o sustantivas de la empresa, estos procesos también se denominan claves u operativos (Salas, 2021).

#### **1.2.14. Gestión de compras**

Las adquisiciones o más conocidas como compras, es abastecer de manera interrumpida bienes, materiales o servicios para incluirlos en la cadena de producción. Estas adquisiciones se las debe de realizar en la cantidad, tiempo, precio acordado y en el lugar requerido para evitar contratiempos.

Es así como a la gestión de compras se la puede definir como la operación comercial que incluye un proceso, su magnitud va a depender del tamaño y ubicación de la empresa, siendo la función principal reducción de costos, obtención de utilidades y por consiguiente eficiencia en el servicio o producto (Heredia, 2013).

#### **1.2.15. Importancia de la gestión de compras**

La compra es el proceso de una organización o empresa para adquirir un producto o servicio de calidad, al tiempo y precio pactado. Según la ISO en el apartado 7.4.1. la empresa de asesorarse que el producto o servicio adquirido cumple con la especificación deseadas.

La compra de materiales para el desarrollo de la actividad empresarial ocupa un lugar muy importante en la empresa porque mediante este se mantiene el ritmo del proceso productivo y por ende se satisface a la demanda de los clientes, mediante la gestión eficiente entre los proveedores o la búsqueda de alternativas para el abastecimiento (Hernández y Hernández, 2005).

Para Heredia, (2013) la función de las compras se resume en los siguientes puntos:

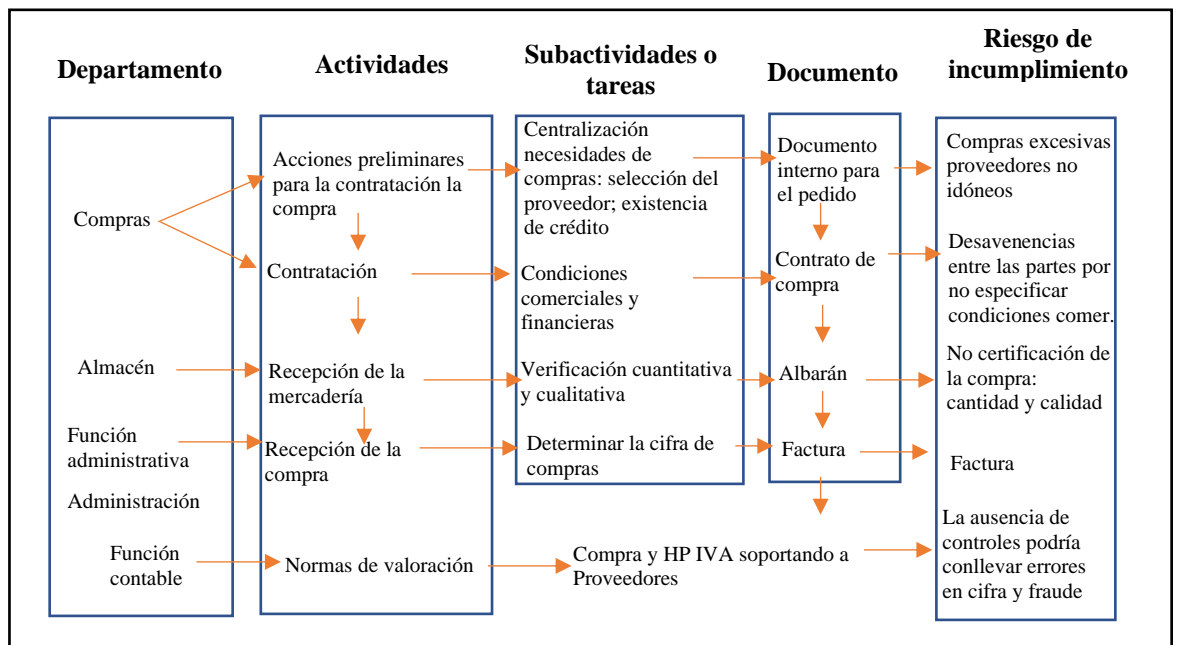
- Las compras garantizan una fuente constante de materiales para el área productiva de la empresa.

- Influyen de manera directa en los tiempos y en los movimientos productivos de la organización debido a que maneja tanto la cantidad como la periodicidad de las adquisiciones.
- Maneja los inventarios para evitar la carga económica en la fijación de los precios.
- Gracias a las compras se define junto al mercadeo y a la producción la calidad de los productos.
- Influye en el aumento o decremento de las utilidades de la empresa, porque depende de la calidad y tipo de producto que se oferta en el mercado.
- Asegura el funcionamiento de la empresa.

### 1.2.15.1. Proceso operativo de una transacción de compras

En la figura a continuación se mostrará el proceso los componentes que debe poseer el circuito operativo de compras.

**Figura 5:** Proceso de compras



Fuente: Hernández y Hernández, (2005)

Referente a la figura tres en la columna uno se muestran los departamentos que intervienen, en las columnas dos y tres las actividades que debe realizarse, en la cuarta columna se muestran los documentos representativos y por último en la quinta columna se muestran los posibles riesgos.

### 1.2.16. Administración de ventas

Las ventas es aquella transacción por la cual los bienes son objeto de comercio, es decir los productos o servicios se traspasan a la propiedad de otra persona obteniendo una promesa de pago o dinero (Tualombo, 2015). Además, para Pickle (citado por Tualombo) la actividad de vender incluye más que una acción porque se puede determinar quiénes son los clientes potenciales y aplicar varias técnicas para estimular la demanda de bienes y servicios.

Según Torres, (2014) la administración se define como la disciplina que todos los esfuerzos de un grupo para alcanzar el logro de objetivos en común, se deben involucrar las siguientes funciones para lograr una adecuada administración en ventas:

**Figura 6:** Funciones generales de la administración



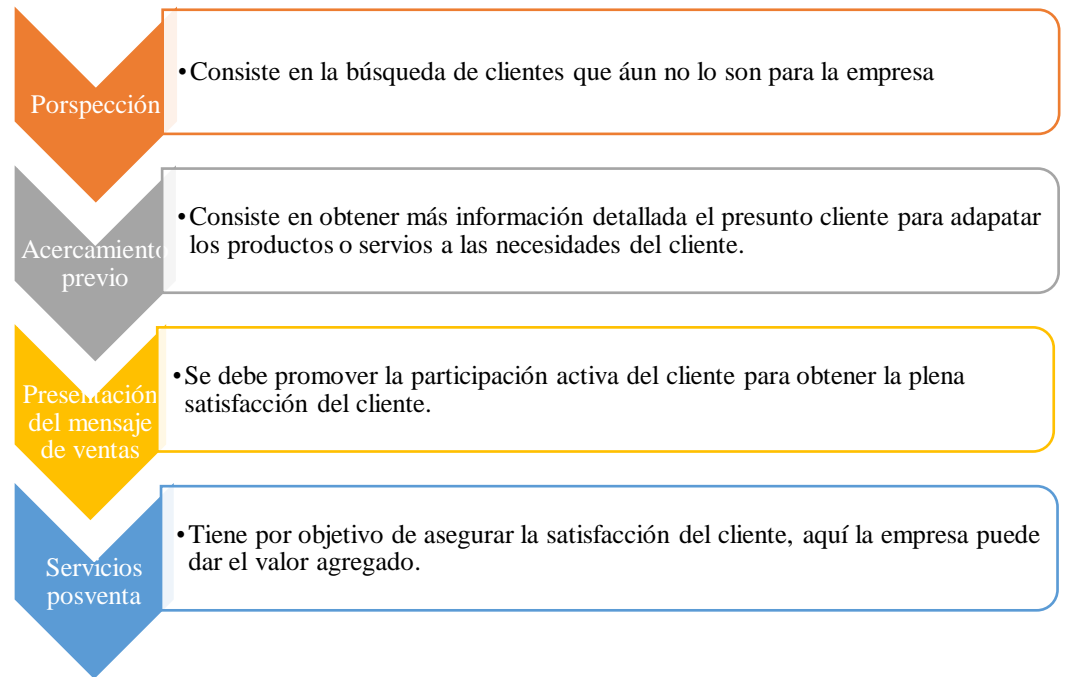
Fuente: Torres, (2014)

### 1.2.16.1. Proceso de ventas

El proceso de ventas es una agrupación de pasos o etapas que sigue un vendedor de una organización para concretar una transacción de venta efectiva. A continuación, en la figura 7 se puede observar el proceso de ventas.



**Figura 7:** Proceso de ventas



Fuente: Tualombo, (2015)

## CAPÍTULO II METODOLOGÍA

### 2.1. Descripción metodológica

La metodología que se va a utilizar para diseñar el Sistema de Control Interno es la Metodología COSO 2013 mismo que permite a las organizaciones mantener un Sistema de Control Interno eficiente y efectivo, aumentando la posibilidad de realización de los objetivos de la entidad y ajustarse a los cambios de su entorno operativo.

La Metodología COSO 2013 se caracteriza por sus cinco componentes los mismos que se reflejaran en cada uno de los productos que se diseñará para la empresa MoviHouse Mobiliarios y Acabados Cía. Ltda.

En la figura a continuación se visualiza los 5 componentes de COSO 2013:

**Figura 8:** Componentes del COSO 2013

Ambiente de control	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conjunto de factores organizacionales que debe establecer el jerarca y los subordinados, permitiendo un desarrollo positivo de la organización.</li></ul>
Evaluación de riesgo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Consiste en la identificación y análisis de los riesgos que enfrenta la organización, los cuales afectan la consecución de los objetivos empresariales.</li></ul>
Actividades de control	<ul style="list-style-type: none"><li>• Son los métodos, políticas y otras medidas establecidas emitidas por los jefes para el cumplimiento de los objetivos y por ende genera seguridad a las actividades de la organización.</li></ul>
Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comprende los sistemas de comunicación que mantiene la empresa con los empleados, permitiendo la generación, captura, procesamiento y transmisión de la información.</li></ul>
Monitoreo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Involucra las actividades que se realizarán para valorar la calidad de funcionamiento del Sistema de control Interno a lo largo del tiempo.</li></ul>

**Fuente:** Contraloría General de la República, (2011).

#### 2.1.1. Unidad de análisis

La unidad de análisis de la presente investigación son los principales procesos misionales de la empresa MoviHouse Mobiliarios y Acabados Cía. Ltda., estos

procesos son compras y ventas los cuales son de gran importancia para dicha entidad debido al servicio de acabados que presta, por lo cual necesita la compra de materiales para la producción de los mismo y por ende realizar las ventas de la mejor manera.

Esta investigación es realizada debido a que estos rubros de compras y ventas son muy sensibles e indispensables en la empresa Movihouse Mobiliarios y Acabados Cía. Ltda., las políticas y procesos que se realizan actualmente tanto en el rubro de compras como en el de ventas son un poco antiguos, por lo cual en ciertas ocasiones el valor en la compra de los materiales es alto y por ende se vende a un precio elevado comparado con la competencia, esto es ocasionado a la poca selección de un solo proveedor para ciertos productos, también se debe a la mala coordinación para la entrega de la mercadería, otro de los factores que afecta son las decisiones al comprar la mercadería, es decir llenar de stock ciertos productos que no tienen mucho movimiento y por último que las personas encargadas de la recepción de mercadería no informa de manera oportuna la llegada de la misma al almacén y siendo este un inconveniente para la revisión si la mercadería está completa o no.

Por otro lado, la satisfacción de los clientes es la parte fundamental en una empresa, la empresa tiene ciertos problemas para este proceso, uno de esto es la existencia de deficiencias y atrasos en la resolución de problemas en las devoluciones, garantías o servicios técnicos, esta demora provoca que descontento y poca satisfacción en los clientes y por ende la pérdida de prestigio de la entidad. Además, también existe un poco de retraso en la entrega de los productos.

### **2.1.2. Fuentes, técnicas e instrumentos de recolección de información**

La recolección es la parte fundamental de la investigación, pues de esto depende la confiabilidad y la validez del estudio, esta obtención de la información para que sea confiable y válida se necesita de mucho concentración y cuidado. Esta recolección de información en investigación es también conocida como trabajo de campo.

Por medio de la información que se va a recolectar se prueban las hipótesis, se alcanzan los objetivos planteados en el problema de investigación y por ende se responden a las preguntas de investigación. Debido a la información que se requiere para lograr lo que se propone es necesario que los datos e información recabada sea suficiente y pertinente para esto se necesita tener claro cuáles son las fuentes y las técnicas adecuadas para la recolección (Bernal , 2010).

#### **2.1.2.1. Fuentes de información primarias**

Las fuentes de información primarias también son conocidas como información de primera mano o lugar de los hechos, esta se caracteriza por ser directa debido a que se toma la información de donde se origina. Estas fuentes son las personas, el ambiente, los acontecimientos, entre otros. Esta información primaria se la obtiene cuando se entrevista directamente a las personas que están estrechamente relacionadas con la situación objeto de estudio y cuando se toma la información directa de la observación de los hechos (Bernal , 2010). Las fuentes primarias que se utilizarán para la elaboración del proyecto son la entrevista, la guía entrevista y cuestionarios.

##### ***Entrevista***

La entrevista es una de las herramientas más utilizadas en las investigaciones cualitativas, mediante esta herramienta se obtiene información o datos del sujeto de estudio mediante la interacción oral con el investigador, esto permite una mayor comprensión de lo que se está investigando. La entrevista presenta una clasificación, dentro de esta se encuentra la estructurada la cual posee preguntas planteadas con anterioridad pudiendo limitar la opinión del sujeto. También existen las entrevistas semiestructuradas las cuales tienen una mayor flexibilidad, es decir, las preguntas pueden adaptarse a medida del desarrollo de la misma. Y por último tenemos la entrevista abierta o no estructurada las cuales son adaptadas a las condiciones de la investigación (Troncoso y Amaya, 2017).

##### ***Guía de entrevista***

Para la obtención de la información se realizó una entrevista semiestructurada con 7 preguntas las cuales están dirigidas al Presidente de la empresa el señor Andrés Villaroel y 4 preguntas al contador Santiago López, los cuales poseen todos los conocimientos de cada uno de los procesos que se realizan en la empresa. Esta entrevista tiene por objeto la obtención de la información de los procesos de compras y ventas de dicha entidad, además permitirá observar las debilidades existentes de los controles de dichos procesos y por último conocer el criterio acerca de la importancia de la implementación de un Sistema de Control Interno.

A continuación, se muestra la guía de entrevista dirigida al presidente de la empresa, como podemos observar en la tabla 3.

**Tabla 3:** Guía de entrevista - Presidente

<b>Guía de entrevista</b>			
<b>Entrevistador:</b>	Adriana Carolina Díaz Zambrano		
<b>Lugar y fecha:</b>	Ambato, .....de enero de 2022		
<b>Entrevistado</b>	Ing. Andrés Villaroel	<b>Cargo:</b>	Presidente
<b>Preguntas:</b>			
1.	¿La empresa posee misión, visión, y organigrama estructural?		
2.	¿Cuáles son las áreas misionales de la empresa?		
3.	¿Cuál de estas áreas misionales son las más importantes?		
4.	¿Existen controles en el área de compras?		
5.	¿Existen control en el área de ventas?		
6.	¿Cuáles son las mayores deficiencias tanto en el área de compras como en el de ventas?		
7.	¿Por qué cree usted importante implementar el Sistema de Control Interno a la empresa?		

**Fuente:** Díaz Adriana, (2022)

A continuación, se muestra la guía de entrevista dirigida al contador de la empresa, como podemos observar en la tabla 4.

**Tabla 4:** Guía de entrevista – Contador

<b>Guía de entrevista</b>			
<b>Entrevistador:</b>	Adriana Carolina Díaz Zambrano		
<b>Lugar y fecha:</b>	Ambato, .....de enero de 2022		
<b>Entrevistado</b>	Ing. Santiago López	<b>Cargo:</b>	Contador
<b>Preguntas:</b>			
1.	¿Qué controles y actividades existen en el proceso de compras?		
2.	¿Cuáles son los problemas más comunes que se presentan en el proceso de compras?		
3.	¿Qué controles y actividades existen en el proceso de ventas?		
4.	¿Cuáles son los problemas más comunes que se presentan en el proceso de ventas?		

**Fuente:** Díaz Adriana, (2022)

### ***Encuesta***

La encuesta es una técnica de recolección de información que más se utiliza en las investigaciones, debido a que por medio de este se puede obtener y elaborar datos de manera rápida y eficaz. La encuesta se fundamenta en el cuestionario el cual es un conjunto de preguntas para adquirir información (Casca, Repullo, y Donado, 2003).

### ***Cuestionario de control interno***

El cuestionario de control interno se realizó con los 5 componentes del COSO 2013, las preguntas fueron estructuras y cerradas con la respuesta de Si y No. Este cuestionario será ejecutado a las personas encargadas del manejo de las áreas de compras y ventas, por medio de este se detectarán las falencias y a la vez servirá como una herramienta para el diseño del sistema de control que se va a desarrollar.

A continuación, en la tabla 5 se muestra el cuestionario de Control Interno para el área de compras.

**Tabla 5:** Cuestionario de Control Interno para Compras

<b>Cuestionario de control Interno</b>					
<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Respuesta</b>			<b>Observaciones</b>
		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>N/A</b>	
<b>A.</b>	<b>Ambiente de control</b>				
1.	¿El área de compras cuenta con un manual de políticas y procedimientos?				
2.	¿Los problemas presentados en el proceso de compras son resueltos de manera oportuna?				
3.	¿El área de compras cuenta con un manual donde se describe las funciones a desempeñar en cada puesto de trabajo?				
4.	¿El personal del área de compras es capacitado constantemente?				
5.	¿Existe un flujograma que detalle los procesos de compras?				
<b>B.</b>	<b>Evaluación de riesgo</b>				
6.	¿Existe una planificación estratégica y operativa que determine los objetivos a lograr en el área de compras?				
7.	¿La empresa cuenta con mecanismos para identificar y reaccionar a posibles eventos que puedan afectar el proceso de compras?				
8.	¿Existen medidas para gestionar y prevenir los riesgos de fraude que se puedan presentar en el área de compras?				

9.	¿Los procesos de gestión de riesgos tienen definidos los cambios que puedan presentarse en el área de compras de la empresa?				
<b>C. Actividades de control</b>					
10.	¿Se verifica el cumplimiento de los pagos a proveedores en los plazos establecidos?				
11.	¿Cuenta con alguna política de seguridad en la empresa sobre el resguardo de información de compras?				
12.	¿Se revisa que los procedimientos de compras se estén cumpliendo a plenitud?				
<b>D. Información y comunicación</b>					
13.	¿Se comprueba que la información obtenida en el área de compras es importante para el logro de los objetivos de la empresa?				
14.	¿Se informa oportunamente a la gerencia sobre inconvenientes con los proveedores?				
15.	¿Se comunica oportunamente a los proveedores sobre cambios de precios, descuentos y promociones?				
<b>E. Supervisión</b>					
16.	¿La gerencia verifica el cumplimiento de las normas legales en el proceso de compras?				
17.	¿Se evalúan las correcciones realizadas durante el proceso?				

Fuente: Díaz Adriana, (2022)

A continuación, en la tabla 6 se muestra el cuestionario de Control Interno para el área de compras.

**Tabla 6:** Cuestionario de Control Interno para Ventas

Cuestionario de control Interno					
No.	Descripción	Respuesta			Observaciones
		Si	No	N/A	
<b>A. Ambiente de control</b>					
1.	¿El área de ventas cuenta con un manual de políticas y procedimientos?				
2.	¿Los problemas presentados en el proceso de ventas son resueltos de manera oportuna?				
3.	¿El área de ventas cuenta con un manual donde se describe las funciones a desempeñar en cada puesto de trabajo?				
4.	¿El personal del área de ventas es capacitado constantemente?				
5.	¿Existe un flujograma que detalle los procesos de ventas?				
<b>B. Evaluación de riesgo</b>					
6.	¿Existe una planificación estratégica y operativa que determine los objetivos a lograr en el área de ventas?				
7.	¿La empresa cuenta con mecanismos para identificar y reaccionar a posibles eventos que puedan afectar el proceso de ventas?				

8.	¿Existen medidas para gestionar y prevenir los riesgos de fraude que se puedan presentar en el área de ventas?				
9.	¿Los procesos de gestión de riesgos tienen definidos los cambios que puedan presentarse en el área de ventas de la empresa?				
<b>C. Actividades de control</b>					
10.	¿Se verifica el cumplimiento de los pagos a clientes en los plazos establecidos?				
11.	¿Cuenta con alguna política de seguridad en la empresa sobre el resguardo de información de ventas?				
12.	¿Se revisa que los procedimientos de ventas se estén cumpliendo a plenitud?				
<b>D. Información y comunicación</b>					
13.	¿Se comprueba que la información obtenida en el área de ventas es importante para el logro de los objetivos de la empresa?				
14.	¿Se informa oportunamente a la gerencia sobre inconvenientes con los clientes?				
15.	¿Se comunica oportunamente a los clientes sobre cambios de precios, descuentos y promociones?				
<b>E. Supervisión</b>					
16.	¿La gerencia verifica el cumplimiento de las normas legales en el proceso de ventas?				
17.	¿Se evalúan las correcciones realizadas durante el proceso?				

Fuente: Díaz Adriana, (2022)

### 2.1.2.2. Fuentes de información secundarias

Las fuentes secundarias son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema que se va a investigar, pero estos no son la fuente original de los hechos, es decir solo las referencia. Las fuentes de información secundarias primordiales son los medios de información, revistas, libros y documentos escritos (Bernal , 2010).

Las fuentes de información secundarias que utilizaré en este proyecto son los artículos científicos, libros, revistas y análisis documental en los cuales se basa todo el marco teórico del presente proyecto.

#### *Análisis documental*

El análisis documental es un conjunto de operaciones orientadas a presentar un documento mediante la investigación técnica. El análisis documental es una extracción científico-informativa, el cual su objetivo principal es



obtener un reflejo del objeto original, para realizar este análisis documental se debe seleccionar los temas de interés y a partir de esto describir y presentar el contenido del documento de una manera distinta a la original colocando la descripción bibliográfica (Dulzaides y Molina, 2004).

### **2.1.3. Procesamiento de la información**

La presente investigación se enfocó en el diseño de un Sistema de Control Interno para los procesos misionales de compras y ventas de la empresa MoviHouse Mobiliarios y Acabados Cía. Ltda. Para el desarrollo de este proyecto se aplicarán las entrevistas de la tabla 3 y 4 las cuales están dirigidas al presidente y al contador de la entidad, además, también se aplicarán los cuestionarios de control interno de la tabla 5 y 6 esto me permitirá obtener un diagnóstico de la empresa sobre el control interno actual de la entidad.

Para el diseño del Sistema de Control Interno se va a realizar un producto por cada componente de COSO, el primer componente ambiente de control se aplicará la técnica de observación y a partir de las entrevistas realizadas se procederá a crear la misión, visión de la entidad, el organigrama estructural y perfil de puestos de trabajo.

En lo que respecta a la evolución de riesgos se aplicarán herramientas de evaluación que permitan identificar posibles riesgos los mismos que deberán ser ponderados en función de afectación.

En el componente actividades de control se plantearán las políticas y procedimientos que la entidad necesita para mitigar los riesgos. En cuanto al componente información y comunicación se desarrollará la documentación mínima que deberá tener la institución y los canales de información necesarios para el flujo de la información. En el componente de monitoreo se dejarán formularios para que sean aplicados cada seis meses para tener un mayor control de los procedimientos propuestos.

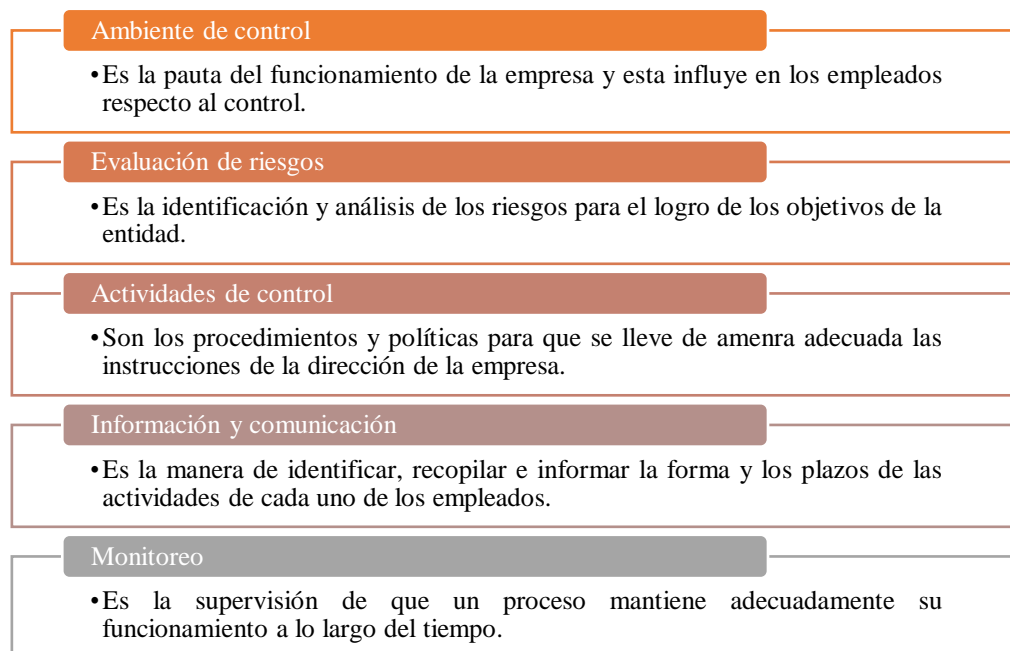
## CAPÍTULO III DESARROLLO

### **Diseño de un Sistema de Control Interno para los procesos de compras y ventas en la empresa Movihouse Mobiliarios y Acabados Cía. Ltda.**

La implementación del Sistema de Control Interno para los procesos de compras y ventas de la empresa MoviHouse Mobiliarios y Acabados Cía. Ltda. es de suma importancia debido a que esto permite a la entidad a tener un control, conexión e interacción con los diferentes departamentos de la empresa, promoviendo así la organización, funcionamiento y responsables en cada uno de los procesos. Además, por medio de los controles internos se minimizan los riesgos y se cumple de manera efectiva de los objetivos organizacionales.

En la figura 8 se muestra en síntesis el significado cada uno de los componentes del control interno para la elaboración del Sistema de Control Interno.

**Figura 9:** Síntesis de los componentes del Sistema de Control Interno



**Fuente:** Pérez,(s/f).

### **3.1.Diagnóstico**

Para el diagnóstico de la empresa se realizó una entrevista al presidente y una entrevista al contador con el fin de obtener información adicional de la entidad

sobre aspectos relacionados con control interno. A continuación, se presenta la entrevista.

### **Entrevista N° 1**

**Entrevistado:** Ing. Andrés Villaroel

**Fecha:** miércoles, 19 de enero de 2022

**1. ¿La empresa posee misión, visión y organigrama estructural?**

La empresa no posee misión, visión ni organigrama estructural.

**2. ¿Cuáles son las áreas misionales de la empresa?**

Todas las áreas de la empresa son importantes, pero dentro de estas las principales son: el área productiva, el área administrativa que se encarga de realizar todos los pagos y cobros, y sin dejar de lado la parte fundamental de esta empresa el área de compras y de ventas, debido a que sin estas la entidad no tendría razón de existir.

**3. ¿Cuál de estas áreas misionales son las más importantes?**

Las áreas misionales más importantes para la empresa son las compras y ventas.

**4. ¿Existen controles en el área de compras?**

Si, esta área es controlada por el Gerente, pero estos no están bien estructurados.

**5. ¿Existen control en el área de ventas?**

Si, esta área es controlada por el Gerente, pero estos no están bien estructurados.

**6. ¿Cuáles son las mayores deficiencias tanto en el área de compras como en el de ventas?**

La mayor deficiencia en al área de compras es la falta de productos, en ciertas ocasiones necesitamos cierto material y los proveedores no disponen de la cantidad necesaria, por ende, se debe buscar en diferentes lugares y a un precio mayor.

En cuanto al área de ventas no se tiene mucho problema, debido a que tenemos un principal cliente que es la Universidad Uniandes, a ellos les vendemos un 96% de nuestros productos.

**7. ¿Por qué cree usted importante implementar el Sistema de Control Interno a la empresa?**

Si es muy importante como su nombre mismo lo indica control sobre las actividades y procedimiento, permitiendo observar el desarrollo y funcionamiento de cada una de las áreas de la empresa, además por medio de los controles se visualiza el cumplimiento del trabajo de manera eficiente y en los tiempos establecidos.

**Comentario:**

El Ing. Andrés Villaroel presidente de la entidad menciona que es indispensable los controles internos tanto en las áreas de compras y ventas como en toda la empresa, debido a que por medio de estos los trabajadores van a tener conocimiento de cada uno de los procedimientos y las funciones que deben de realizar, para así detectar y resolver los posibles riesgos de la empresa. Además, menciona que las áreas de compras y ventas son las que poseen mayores problemas en la entidad debido a que los controles que se realizan son empíricos y rutinarios los mismos que son únicamente supervisados por el gerente, por lo cual no están bien estructurados y no constan por escrito.

**Entrevista N° 2**

**Entrevistado:** Ing. Santiago López

**Fecha:** miércoles, 19 de enero de 2022

**1. ¿Qué controles y actividades existen en el proceso de compras?**

Las compras se hacen por medio de requisición, es decir, se realiza una proforma y se ve que se necesita y se realiza el pedido de materiales.

**2. ¿Cuáles son los problemas más comunes que se presentan en el proceso de compras?**

Escases de productos, controles un poco antiguos.

**3. ¿Qué controles y actividades existen en el proceso de ventas?**

Los controles en el proceso de ventas los realiza el Gerente, estos controles son de acuerdo al avance de obra en la elaboración de los productos, es decir todo

lo que está terminado se va facturando. De esta manera se controla tanto el avance de la producción, la facturación y por ende las ventas que tiene la empresa.

**4. ¿Cuáles son los problemas más comunes que se presentan en el proceso de ventas?**

Demora de entrega de productos.

**Comentario:**

El Ing. Santiago López Contador de la empresa, da una síntesis de las actividades que se realizan tanto en el procedimiento de compras como en el de ventas, también menciona que los controles los realiza únicamente el Gerente, por otro lado, se puede evidenciar que el problema fundamental de la empresa es la escases de productos. Además, la entidad no posee los controles para el área de compras y ventas, es por esta razón la necesidad de implementar un Sistema de Control Interno para las áreas antes mencionadas.

**Cuestionario de control interno**

Con el fin de evaluar si la empresa aplica los principios de control interno en base a lo sugerido por el informe COSO, se realizó un cuestionario de control interno tanto para el área de compras como para el área de ventas.

A continuación, se presenta la tabla 7 que contiene el cuestionario para el área de compras.

**Tabla 7:** Cuestionario de Control Interno área de compras

<b>Cuestionario de control Interno</b>					
<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>CT</b>	<b>PT</b>
<b>A.</b>	<b>Ambiente de control</b>				
1.	¿El área de compras cuenta con un manual de políticas y procedimientos?		x	0	1
2.	¿Los problemas presentados en el proceso de compras son resueltos de manera oportuna?	x		1	1
3.	¿El área de compras cuenta con un manual donde se describe las funciones a desempeñar en cada puesto de trabajo?		x	0	1
4.	¿El personal del área de compras es capacitado constantemente?		x	0	1
5.	¿Existe un flujograma que detalle los procesos de compras?		x	0	1
<b>B.</b>	<b>Evaluación de riesgo</b>				

6.	¿Existe una planificación estratégica y operativa que determine los objetivos a lograr en el área de compras?	x		1	1
7.	¿La empresa cuenta con mecanismos para identificar y reaccionar a posibles eventos que puedan afectar el proceso de compras?	x		1	1
8.	¿Existen medidas para gestionar y prevenir los riesgos de fraude que se puedan presentar en el área de compras?		x	0	1
9.	¿Los procesos de gestión de riesgos tienen definidos los cambios que puedan presentarse en el área de compras de la empresa?		x	0	1
<b>C. Actividades de control</b>					
10.	¿Se verifica el cumplimiento de los pagos a proveedores en los plazos establecidos?	x		1	1
11.	¿Cuenta con alguna política de seguridad en la empresa sobre el resguardo de información de compras?		x	0	1
12.	¿Se revisa que los procedimientos de compras se estén cumpliendo a plenitud?	x		1	1
<b>D. Información y comunicación</b>					
13.	¿Se comprueba que la información obtenida en el área de compras es importante para el logro de los objetivos de la empresa?	x		1	1
14.	¿Se informa oportunamente a la gerencia sobre inconvenientes con los proveedores?	x		1	1
15.	¿Se comunica oportunamente a los proveedores sobre cambios de precios, descuentos y promociones?	x		1	1
<b>E. Supervisión</b>					
16.	¿La gerencia verifica el cumplimiento de las normas legales en el proceso de compras?	x		1	1
17.	¿Se evalúan las correcciones realizadas durante el proceso?		x	0	1
<b>Calificación total = CT</b>					<b>9</b>
<b>Ponderación total = PT</b>					<b>17</b>
<b>Nivel de confianza y nivel de riesgo</b>					
<b>Nivel de Confianza</b>			<b>Nivel de Riesgo</b>		
$NC = (CT/PT) * 100$ $NC = (9/17) * 100$ $NC = (0.5294) * 100$ $NC = 52.94\%$			$NR = 100\% - NC$ $NR = 100\% - 52.94\%$ $NR = 47.06\%$		

Fuente: Díaz Adriana, (2022)

Nivel de confianza		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
Nivel de riesgo (100-NC)		

Fuente: Pesantez, (2015)

### Comentario:

Con los resultados se puede observar, en la matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo, que el nivel de confianza es del 52.94% y por diferencia el riesgo es del 47.06% calificándose como MODERADO.

Este puntaje se debe al incumplimiento en cuatro de los cinco componentes de control interno, en el componente de ambiente de control no se cumple con los principios: compromiso con la integridad y los valores éticos; establecer estructura, autoridad y responsabilidad; demostrar compromiso con la competencia y cumplir con la responsabilidad. En el componente de evaluación de riesgo no se cumple con los principios de: evaluar el riesgo al fraude y con la identificación y análisis de cambios importantes. En el componente de actividades de control no se cumple con el principio de seleccionar y desarrollar controles sobre tecnología. Y por último en el componente de supervisión no se cumple con el principio de evaluar y comunicar las deficiencias.

Debido a las deficiencias presentadas en el área de compras es indispensable la realización y aplicación del Sistema de Control Interno para el área de compras.

A continuación, se presenta la tabla 8 que contiene el cuestionario para el área de ventas.

**Tabla 8:** Cuestionario de control interno área de ventas

<b>Cuestionario de control Interno</b>					
<b>No.</b>	<b>Descripción</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>CT</b>	<b>PT</b>
<b>A. Ambiente de control</b>					
1.	¿El área de ventas cuenta con un manual de políticas y procedimientos?		x	0	1
2.	¿Los problemas presentados en el proceso de ventas son resueltos de manera oportuna?	x		1	1
3.	¿El área de ventas cuenta con un manual donde se describe las funciones a desempeñar en cada puesto de trabajo?		x	0	1
4.	¿El personal del área de ventas es capacitado constantemente?		x	0	1
5.	¿Existe un flujograma que detalle los procesos de ventas?		x	0	1
<b>B. Evaluación de riesgo</b>					
6.	¿Existe una planificación estratégica y operativa que determine los objetivos a lograr en el área de ventas?	x		1	1
7.	¿La empresa cuenta con mecanismos para identificar y reaccionar a posibles eventos que puedan afectar el proceso de ventas?	x		1	1
8.	¿Existen medidas para gestionar y prevenir los riesgos de fraude que se puedan presentar en el área de ventas?		x	0	1
9.	¿Los procesos de gestión de riesgos tienen definidos los cambios que puedan presentarse en el área de ventas de la empresa?	x		1	1
<b>C. Actividades de control</b>					
10.	¿Se verifica el cumplimiento de los pagos a clientes en los plazos establecidos?	x		1	1
11.	¿Cuenta con alguna política de seguridad en la empresa sobre el resguardo de información de ventas?		x	0	1

12.	¿Se revisa que los procedimientos de ventas se estén cumpliendo a plenitud?	x		1	1
<b>D. Información y comunicación</b>					
13.	¿Se comprueba que la información obtenida en el área de ventas es importante para el logro de los objetivos de la empresa?	x		1	1
14.	¿Se informa oportunamente a la gerencia sobre inconvenientes con los clientes?	x		1	1
15.	¿Se comunica oportunamente a los clientes sobre cambios de precios, descuentos y promociones?	x		1	1
<b>E. Supervisión</b>					
16.	¿La gerencia verifica el cumplimiento de las normas legales en el proceso de ventas?	x		1	1
17.	¿Se evalúan las correcciones realizadas durante el proceso?		x	0	1
<b>Calificación total = CT</b>					<b>10</b>
<b>Ponderación total = PT</b>					<b>17</b>
<b>NIVEL DE CONFIANZA Y NIVEL DE RIEGO</b>					
<b>Nivel de Confianza</b>			<b>Nivel de Riesgo</b>		
$NC = (CT/PT) * 100$ $NC = (10/17) * 100$ $NC = (0.5882) * 100$ $NC = 58.82\%$			$NRI = 100\% - NC$ $NRI = 100\% - 58.82\%$ $NRI = 41.18\%$		

Fuente: Díaz Adriana, (2022)

Nivel de confianza		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% - 25%	24% - 5%
ALTO	MODERADO	BAJO
<b>Nivel de riesgo (100-NC)</b>		

Fuente: Pesantez, (2015)

### Comentario:

Con los resultados se puede observar, en la matriz de calificación del nivel de confianza y riesgo, que el nivel de confianza es del 58.82% y por diferencia el riesgo es del 41.18% calificándose como MODERADO.

Con los resultados obtenidos al evaluar el área de ventas se puede observar se incumple en cuatro de los cinco componentes de control interno, en el componente de ambiente de control no se cumple con los principios: compromiso con la integridad y los valores éticos; establecer estructura, autoridad y responsabilidad; demostrar compromiso con la competencia y cumplir con la responsabilidad. En el componente de evaluación de riesgo no se cumple con el principio de evaluación el riesgo al fraude. En el componente de actividades de control no se cumple con el principio de seleccionar y



desarrollar controles sobre tecnología. Y por último en el componente de supervisión no se cumple con el principio de evaluar y comunicar las deficiencias.

Debido a las deficiencias presentadas en el área de ventas es indispensable la realización y aplicación del Sistema de Control Interno para el área de ventas.

### 3.2. Sistema de control interno – COSO 2013

#### A. Ambiente de control

El ambiente de control interno hace referencia al conjunto de normas, procesos y políticas las cuales son la base para llevar el control interno de la organización, tomando en cuenta el capital humano de la entidad realizando todas sus actividades con disciplina y de manera estructurada.

#### Propuesta:

- Elaboración de misión, visión y organigrama estructural.
- Elaboración de perfiles de puestos de trabajo.

#### Misión

Según Pimentel, (1999) la misión es la razón de ser de una empresa, es decir es una declaración de los propósitos que distingue a la empresa los mismos que son indispensables para el cumplimiento de objetivos y formulación de estrategias. En la tabla 9 se muestran el planteamiento de la misión a través de una lluvia de ideas.

**Tabla 9:** Misión de la empresa

MISIÓN
<b>¿Quiénes somos?</b> Empresa de construcción y acabados
<b>¿A que nos dedicamos?</b> Desarrollo y construcción de proyectos inmobiliarios
<b>¿En qué nos diferenciamos?</b> Brindamos calidad en todos los productos que realizamos
<b>¿Por qué y para qué hacemos lo que hacemos?</b> Ganar clientes y su lealtad
<b>¿Por quién lo hacemos?</b> Por el público en general
<b>¿Cómo lo hacemos?</b> Innovando nuestros modelos con las últimas tendencias del mercado
<b>Declaración de la MISIÓN</b> Somos una empresa de construcción y acabados, que desarrollamos y construimos proyectos inmobiliarios, comprometidos en la calidad de cada uno de nuestros productos ganado clientes para toda la vida, innovando nuestros modelos con las últimas tendencias del mercado buscando siempre la satisfacción de nuestros clientes y público en general.

Fuente: Díaz Adriana, (2022)

## Visión

La visión es un conjunto de ideas las cuales definen de manera amplia y suficiente que quiere ser la entidad dentro de 3 a 5 años, es decir, señala dirección y por ende es la cadena del presente y el futuro de la empresa (Pimentel, 1999). En la tabla 10 se muestran el planteamiento de la visión a través de una lluvia de ideas.

**Tabla 10:** Visión de la empresa

<b>VISIÓN</b>
<b>¿Qué y cómo queremos ser dentro de 3 años?</b> Ser una empresa líder en ventas en el sector de la construcción y diseño
<b>¿En qué nos queremos convertir?</b> Empresa líder en ventas y vanguardista en diseños.
<b>¿Para quién trabajamos?</b> Para todo el público relacional
<b>¿En qué nos diferenciamos?</b> En la calidad de los productos y diseños innovadores
<b>¿Qué valores respetamos?</b> Puntualidad, responsabilidad y eficiencia
<b>¿Cómo lo logramos?</b> Con nuestro personal
<b>Declaración de la VISIÓN</b> Ser una empresa líder en ventas en el sector de la construcción y diseño, con calidad, puntualidad, responsabilidad y eficiencia en la entrega de nuestros productos con un equipo comprometido promoviendo solidez en la empresa.

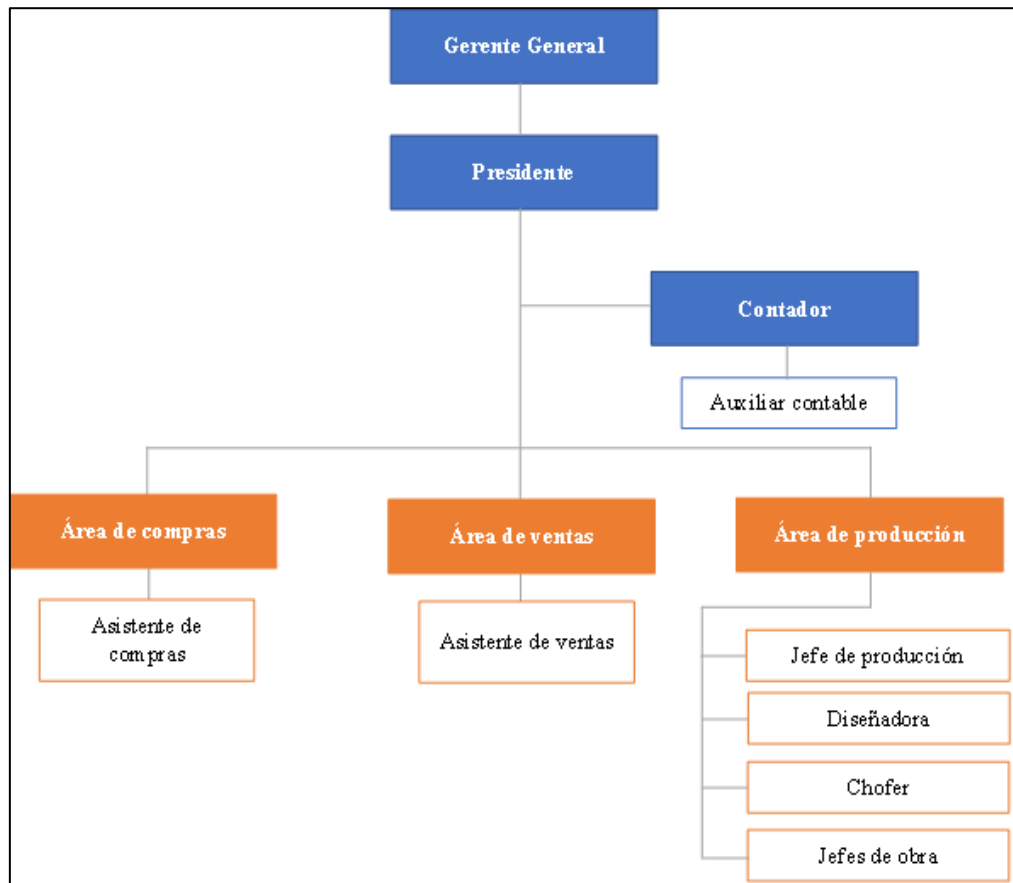
Fuente: Díaz Adriana, (2022)

## Organigrama estructural

Un organigrama es una ilustración gráfica de la estructura orgánica de una entidad en el que se refleja los niveles jerárquicos, las áreas y las líneas de autoridad (Thompson, 2021). Por ende, un organigrama estructural ayuda al desarrollo de la entidad y también al cumplimiento de las metas para un crecimiento futuro.

En la figura 9 se muestra el organigrama estructural propuesto para la empresa, el cual fue elaborado a partir de la información recabada en las entrevistas, tomando en cuenta los niveles jerárquicos, las áreas que posee la empresa y los cargos de las áreas.

**Figura 10:** Organigrama estructural de la empresa



**Elaborado:** A partir de la empresa MoviHouse Mobiliarios y Acabados Cía. Ltda., (2021).

### Perfiles de puesto de trabajo

Los perfiles de trabajo son especificaciones de las tareas, responsabilidades, características, competencias y conocimientos que tiene un puesto en una organización. La elaboración de los perfiles se realizó únicamente de los cargos involucrados en los procesos de compras y ventas que posee la empresa, estos cargos son:

- Gerente General
- Presidente
- Auxiliar contable
- Asistente de compras
- Asistente de ventas
- Jefe de obra

**Tabla 11:** Perfil de puesto de trabajo - Gerente General

<b>Perfil del puesto de trabajo</b>	
<b>Gerente General</b>	
<b>Descripción del cargo</b>	El gerente general es el encargado de la dirección y responsabilidad legal de la empresa. Además de planificar, coordinar, controlar y organizar todas las actividades de la entidad.
<b>Perfil del cargo</b>	
<b>Formación académica:</b>	Título de tercer nivel en administración de empresas
<b>Experiencia en el cargo:</b>	Al menos 3 años en cargos similares
<b>Conocimientos:</b>	Administrativos Legales Contables y tributarios Paquete Microsoft (Excel, Word, Power Point, entre otros)
<b>Competencias</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Liderazgo</li> <li>○ Pensamiento crítico</li> <li>○ Capacidad de planificar</li> <li>○ Comunicación</li> <li>○ Trabajo en equipo</li> <li>○ Capacidad de solución de problemas</li> <li>○ Capacidad de negociación</li> </ul>	
<b>Funciones y responsabilidades</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Desarrollar estrategias para alcanzar objetivos planteados por la empresa.</li> <li>○ Representar legalmente a la empresa.</li> <li>○ Resolver problemas presentados en la empresa.</li> <li>○ Supervisar y evaluar las actividades realizadas por el personal.</li> <li>○ Realizar contratos con los clientes potenciales.</li> <li>○ Autorizar pagos.</li> <li>○ Asignar recursos financieros, fuerza de trabajo, recursos materiales, etc.</li> <li>○ Tomar decisiones.</li> <li>○ Seleccionar a los proveedores de materiales.</li> </ul>	

**Elaborado:** A partir de la empresa MoviHouse Mobiliarios y Acabados Cía. Ltda., (2021).

**Tabla 12:** Perfil de puesto de trabajo - Presidente

<b>Perfil del puesto de trabajo</b>	
<b>Presidente</b>	
<b>Descripción del cargo</b>	El presidente es el encargado de la supervisión de las actividades que realizan los empleados, contratación de personal, presentación de nuevas ideas y estrategias para la empresa.
<b>Perfil del cargo</b>	
<b>Formación académica:</b>	Título de tercer nivel en administración de empresas o carreras afines
<b>Experiencia en el cargo:</b>	Al menos 2 años en cargos similares
<b>Conocimientos:</b>	Administrativos Recursos humanos Legales Paquete Microsoft (Excel, Word, Power Point, entre otros)
<b>Competencias</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Liderazgo</li> <li>○ Pensamiento crítico</li> <li>○ Creatividad</li> <li>○ Capacidad de planificar</li> <li>○ Organización</li> <li>○ Comunicación</li> <li>○ Trabajo en equipo</li> <li>○ Capacidad de solución de problemas</li> </ul>	
<b>Funciones y responsabilidades</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Supervisar actividades realizadas por el personal.</li> <li>○ Contratar personal con las capacidades idóneas para el puesto de trabajo requerido.</li> <li>○ Supervisar y formar empleados</li> <li>○ Innovar en ideas de crecimiento de la empresa.</li> <li>○ Resolver problemas presentados en la empresa.</li> <li>○ Realizar contratos con los clientes potenciales.</li> <li>○ Tomar decisiones.</li> <li>○ Supervisar y comprobar los avances en la producción según las especificaciones.</li> <li>○ Establecer metas de desempeño y plazos de entrega de elaboración y entrega de proyectos.</li> <li>○ Ser el enlace entre los subordinados y el gerente.</li> <li>○ Motivar al equipo y crear estrategias para aumentar la productividad.</li> </ul>	

**Elaborado:** A partir de la empresa Movihouse Mobiliarios y Acabados Cía. Ltda., (2021).

**Tabla 13:** Perfil de puesto de trabajo - Auxiliar contable

<b>Perfil del puesto de trabajo</b>	
<b>Auxiliar contable</b>	
<b>Descripción del cargo</b>	La auxiliar contable es la encargada de los registros contables de la empresa, elaboración de reportes contables, facturación.
<b>Perfil del cargo</b>	
<b>Formación académica:</b>	Título de tercer nivel en contabilidad y auditoría.
<b>Experiencia en el cargo:</b>	Al menos 2 años en cargos similares
<b>Conocimientos:</b>	Tributarios Contables Software contable Paquete Microsoft (Excel, Word, Power Point, entre otros)
<b>Competencias</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pensamiento crítico</li> <li>○ Capacidad de planificar</li> <li>○ Organización</li> <li>○ Comunicación</li> <li>○ Trabajo en equipo</li> <li>○ Capacidad de solución de problemas</li> <li>○ Proactividad</li> <li>○ Prudencia</li> </ul>	
<b>Funciones y responsabilidades</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Realizar registros contables.</li> <li>○ Revisión de contabilización de documentos.</li> <li>○ Realizar facturas.</li> <li>○ Realizar declaraciones en borrador.</li> <li>○ Arqueos de caja.</li> <li>○ Conciliaciones bancarias.</li> <li>○ Recepción de llamadas.</li> <li>○ Realizar pagos.</li> <li>○ Realizar solicitudes.</li> <li>○ Preparar y enviar informes contables.</li> <li>○ Realizar pagos previamente autorizados.</li> </ul>	

**Elaborado:** A partir de la empresa MoviHouse Mobiliarios y Acabados Cía. Ltda., (2021).

**Tabla 14:** Perfil de puesto de trabajo – Asistente de compras

<b>Perfil del puesto de trabajo</b>	
<b>Asistente de compras</b>	
<b>Descripción del cargo</b>	La asistente de compras se encargará de conseguir nuevos proveedores, realizar los pedidos, ponerse en contacto con los proveedores.
<b>Perfil del cargo</b>	
<b>Formación académica:</b>	Título de tercer nivel contabilidad y auditoría o carrera afines
<b>Experiencia en el cargo:</b>	Al menos 1 años en cargos similares
<b>Conocimientos:</b>	Atención al cliente Paquete Microsoft (Excel, Word, Power Point, entre otros) Documentos comerciales.
<b>Competencias</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Organización</li> <li>○ Capacidad de comunicación</li> <li>○ Capacidad de resolución de problemas</li> <li>○ Fácil retentiva</li> <li>○ Trabajo en equipo</li> <li>○ Pensamiento crítico</li> </ul>	
<b>Funciones y responsabilidades</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Buscar nuevos proveedores</li> <li>○ Realizar solicitudes.</li> <li>○ Realizar cotizaciones con los proveedores.</li> <li>○ Comunicar al gerente o presidente los problemas con proveedores.</li> <li>○ Recepción de mercadería.</li> <li>○ Recepción de llamadas.</li> <li>○ Realizar trámites requeridos por la empresa.</li> </ul>	

**Elaborado:** A partir de la empresa MoviHouse Mobiliarios y Acabados Cía. Ltda., (2021).



**Tabla 15:** Perfil de puesto de trabajo – Asistente de ventas

<b>Perfil del puesto de trabajo</b>	
<b>Asistente de ventas</b>	
<b>Descripción del cargo</b>	La asistente de ventas se encargará de conseguir nuevos clientes, realizar los pedidos, ponerse en contacto con los clientes.
<b>Perfil del cargo</b>	
<b>Formación académica:</b>	Título de tercer nivel contabilidad y auditoría o carrera afines
<b>Experiencia en el cargo:</b>	Al menos 1 años en cargos similares
<b>Conocimientos:</b>	Atención al cliente Paquete Microsoft (Excel, Word, Power Point, entre otros) Documentos comerciales.
<b>Competencias</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Organización</li> <li>○ Capacidad de comunicación</li> <li>○ Capacidad de resolución de problemas</li> <li>○ Fácil retentiva</li> <li>○ Trabajo en equipo</li> <li>○ Pensamiento crítico</li> </ul>	
<b>Funciones y responsabilidades</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Buscar nuevos clientes.</li> <li>○ Realizar solicitudes.</li> <li>○ Realizar proformas para los clientes.</li> <li>○ Comunicar al gerente o presidente los problemas con clientes.</li> <li>○ Realizar llamadas.</li> <li>○ Recepción de llamadas.</li> <li>○ Realizar trámites requeridos por la empresa.</li> </ul>	

**Elaborado:** A partir de la empresa MoviHouse Mobiliarios y Acabados Cía. Ltda., (2021).

**Tabla 16:** Perfil de puesto de trabajo – Jefe de obra

<b>Perfil del puesto de trabajo</b>	
<b>Jefe de obra</b>	
<b>Descripción del cargo</b>	El Jefe de obra es el encargado de realizar revisar la producción y todo lo relacionado a la fabricación de productos de la empresa
<b>Perfil del cargo</b>	
<b>Formación académica:</b>	Bachiller
<b>Experiencia en el cargo:</b>	Al menos 1 años en cargos similares
<b>Conocimientos:</b>	Elaboración de puertas, ventanas, muebles. Instalaciones.
<b>Competencias</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Responsabilidad</li> <li>○ Puntualidad</li> <li>○ Honradez</li> <li>○ Habilidades de comunicación.</li> <li>○ Capacidad de dirigir empleados.</li> </ul>	
<b>Funciones y responsabilidades</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Planificar y fijar tiempos de elaboración de productos.</li> <li>○ Recibir pedidos de elaboración de productos.</li> <li>○ Recepción de mercadería.</li> <li>○ Entrega de productos elaborados.</li> <li>○ Comunicar al gerente o presidente problemas del área de producción.</li> <li>○ Elaborar productos.</li> <li>○ Dirigir la producción.</li> <li>○ Pedir mercadería.</li> <li>○ Capacitar a obreros.</li> </ul>	

**Elaborado:** A partir de la empresa MoviHouse Mobiliarios y Acabados Cía. Ltda., (2021).

## B. Evaluación de riesgo

Aquí se identifican los posibles riesgos que están asociados a los objetivos de la organización, estos riesgos afectan a la entidad en diferentes sentidos como en la rentabilidad de la empresa, en la competencia, entre otros.

### Propuesta:

- Identificación de objetivos, identificación de riesgos y evaluación.
- Posibles acciones correctivas mostradas en el manual de referencia.

### Identificación de los objetivos del área de compras y ventas

En la tabla 17 se muestra los objetivos tanto para el área de ventas como para el área de compras, los mismos que nos ayudarán a realizar el manual de riesgos.

**Tabla 17:** Identificación de los objetivos del área de compras y ventas

OBJETIVOS	
Compras	Realizar las compras en la cantidad necesaria, en el precio justo y de buena calidad.
	Registrar y presentar de manera razonable la información financiera correspondiente al área de compras.
Ventas	Aumentar las ventas en un 5% anualmente, cumpliendo con las políticas y procedimientos
	Realizar las entregas de los productos en los tiempos y acuerdos pactados con el cliente.

Elaborado: A partir de la empresa MoviHouse Mobiliarios y Acabados Cía. Ltda., (2021).

### Manual de referencia

El manual de referencia es una herramienta que permite identificar gráficamente el proceso de evaluación de riesgo de la entidad mediante la interacción de probabilidad o frecuencia por el impacto que tienen los diferentes riesgos en cada una de las actividades y por ende en los objetivos operaciones, financieros y de cumplimiento que posee la empresa, por medio de esta herramienta se mitigan los riesgos existentes en el control interno (Auditoool, 2020).

Para el manual de referencia se tomará en cuenta la ponderación de probabilidades de ocurrencia como se muestra a continuación en la tabla 18.

**Tabla 18:** Probabilidad de ocurrencia

Nivel	Categoría
1	Improbable
2	Posible
3	Ocasional
4	Probable
5	Frecuente

Fuente: Rodríguez, Piñeiro, y De Llano, (2013).

Además, para la elaboración del manual de referencia se estableció una escala de valoración para el impacto del riesgo como se observa a continuación en la tabla 19.

**Tabla 19:** Impacto de riesgo

Nivel	Categoría
1	Muy bajo
2	Bajo
3	Medio
4	Alto
5	Muy alto

Fuente: Rodríguez, Piñeiro, y De Llano, (2013).

Con los parámetros establecidos anteriormente y con los objetivos de las áreas de compras y de ventas en la tabla 20 se plasmará el manual de referencia.

**Tabla 20:** Manual de referencia para el área de compras y ventas

<b>MoviHouse Mobiliarios y Acabados Cía. Ltda.</b>					
<b>Manual de referencia</b>					
<b>Área de compras y área de ventas</b>					
Objetivos	Tipo de objetivo	Riesgo	Actividad de control	Probabilidad	Impacto
Realizar las compras en la cantidad necesaria, en el precio justo y de buena calidad.	Operativo	Compras sin planificación previa	Realizar planificaciones mensuales para el área de compras	3	5
		Falta de selección de proveedores	Realizar cotizaciones por lo menos con 3 proveedores	2	4
Registrar y presentar de manera razonable la información financiera correspondiente al área de compras.	Financiero	Extravío de documentos soporte de la transacción	Archivar de manera inmediata los documentos de la transacción de compras	1	5
		Error en digitación en el software contable	Cruzar información de compras con los otros departamentos que se involucren en el proceso de compras	2	4

Aumentar las ventas en un 5% anualmente, cumpliendo con las políticas, procedimientos y normas de la empresa.	Financiero	Existe un solo cliente	Visitar obras en construcción para ofrecer productos de la empresa	5	5
		Falta de apertura de nuevos mercados	Analizar la competencia y desarrollar nuevos productos	4	4
Realizar las entregas de los productos en los tiempos y acuerdos pactados con el cliente.	Operativo	Demora en la producción	Definir funciones y actividades a empleados	2	5
		Problemas logísticos	Comunicar los problemas de inmediato para dar una respuesta oportuna antes de llegar al cliente	1	4

Fuente: Díaz Adriana, (2022)

Para la elaboración del mapa de riesgo de las áreas de compras y ventas de la empresa MoviHouse Mobiliarios y Acabados Cía. Ltda. se realizó el cálculo del riesgo multiplicando la probabilidad con el impacto, obteniendo así los niveles de cada riesgo. En la tabla 21 se muestra la escala de los riesgos.

**Tabla 21:** Escala de riesgos

No.	Riesgo
1-5	No significativo
6-10	Bajo
11-15	Apreciable
16-20	Importante
21-25	Muy crítico

Fuente: Rodríguez, Piñeiro, y De Llano, (2013).

Tomando en cuenta la tabla 20 en la cual se colocan los riesgos los mismos que son ponderados se realiza el mapa de riesgos con la información de la tabla 21, teniendo así en la tabla 22 los siguientes niveles de riesgo:

**Tabla 22:** Nivel de riesgo de las áreas de compra y de ventas

<b>Objetivos</b>	<b>Riesgo</b>	<b>Probabilidad</b>	<b>Impacto</b>	<b>Total riesgo</b>	<b>Nivel de riesgo</b>
<b>Objetivo 1</b>	Riesgo 1	3	5	15	Apreciable
	Riesgo 2	2	4	8	Bajo
<b>Objetivo 2</b>	Riesgo 3	1	5	5	No significativo
	Riesgo 4	2	4	8	Bajo
<b>Objetivo 3</b>	Riesgo 5	5	5	25	Muy crítico
	Riesgo 6	4	4	16	Apreciable
<b>Objetivo 4</b>	Riesgo 7	2	5	10	Bajo
	Riesgo 8	1	4	4	No significativo

Fuente: Díaz Adriana, (2022)

### C. Actividades de control

Las actividades de control son todas las políticas y procedimientos que se deben de ejecutar en una organización para enfrentar de manera eficaz los riesgos, estas actividades se realizarán en todos los niveles de la entidad, todas estas políticas y procedimientos sirven para asegurar el cumplimiento de los objetivos.

#### Propuesta:

- Políticas y procedimientos del área de compras y de ventas.

#### Políticas y procedimiento del área de compras

Las políticas y procedimientos del área de compras es un documento del Sistema de Control Interno el cual contiene información detallada y ordenada de las actividades, instrucciones y responsabilidades de las distintas actividades que se realiza en esta área de la empresa MoviHouse Mobiliarios y Acabados Cía. Ltda.

#### Objetivo:

Optimizar las actividades diarias de la empresa, direccionando al personal para que realicen las actividades que les corresponde sin duplicidad, para que así el procedimiento de compras cumpla una secuencia lógica y documentación necesaria para la obtención de resultados deseados.

#### Alcance:

El presente documento de políticas y procedimientos está direccionado al personal que interviene en el proceso de compras de la entidad.

**Tabla 23:** Políticas y procedimientos de compras

Políticas y procedimientos del área de compras	
<b>Políticas:</b>	
○	El gerente de la empresa debe realizar un presupuesto estimado anual para el departamento de compras.
○	Las adquisiciones deben estar previamente autorizadas por el gerente.
○	El gerente y el jefe de producción fijarán máximos y mínimos de los productos a comprar.
○	Las compras se realizarán cuando los productos tengan un stock mínimo.
○	La mercadería que ingresa a la empresa debe llevar un registro manual de kardex y sistemático por el asistente de compras.

- Antes de adquirir la mercadería el gerente debe analizar diferentes proveedores.
- La selección de los proveedores se realizará a través de comparación de proformas, verificando la calidad y el precio.
- Las adquisiciones se realizarán con proveedores que proporcionen repuestos, garantía y stock de productos.
- Las órdenes de compras tendrán un formato y numeración consecutiva.
- Las órdenes de compra serán llenadas por la asistente de compra el mismo que será aprobado por la gerencia antes de realizar el pedido al proveedor.
- Las órdenes de compra tendrán tres documentos el original será entregado al proveedor, la copia uno al área de compras y la copia dos a contabilidad.
- Los comprobantes de compra deben cumplir los requisitos según el reglamento de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios emitido por el SRI.
- Realizar un seguimiento al pedido de compras.
- Los materiales serán recibidos por el jefe de producción o jefe de obra los mismos que verificarán la orden de compra y la firmarán como soporte de responsabilidad.
- La mercadería que no cumpla con las especificaciones, dañadas o en mal estado deberán ser notificada al gerente y ser devuelta al proveedor.
- Ninguna persona que no labore en la empresa podrá recibir la mercadería.
- Archivar correctamente los documentos que respaldan la compra de los materiales.

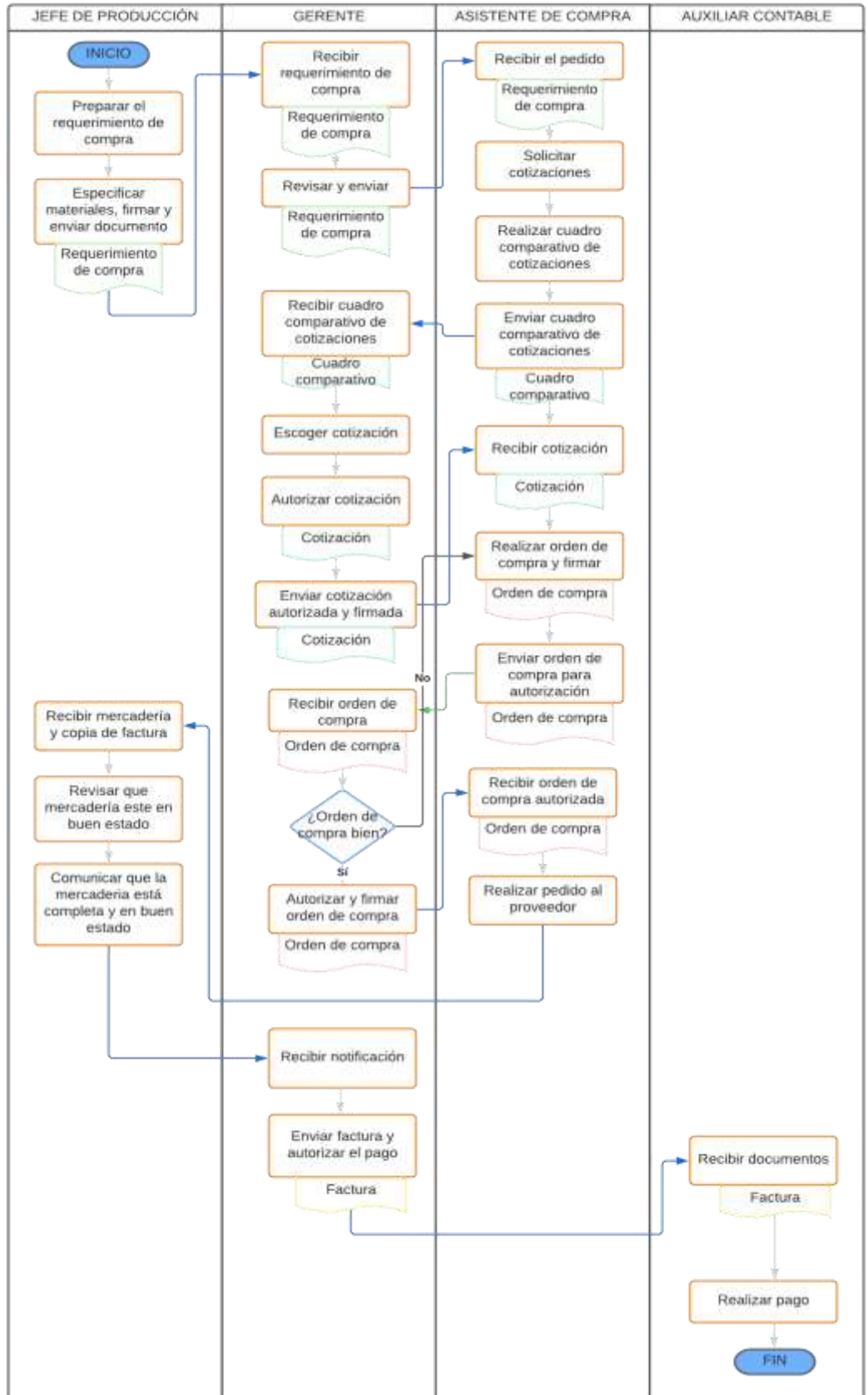
**Procedimientos:**

<b>Responsable</b>	<b>N°</b>	<b>Procedimiento</b>
Jefe de producción	1	Preparar el requerimiento de compra.
Jefe de producción	2	Especificar los materiales requeridos y firmar el documento.
Gerente	3	Recibir el requerimiento de compra.
Gerente	4	Revisar el pedido solicitado y enviar a la asistente de compra para iniciar el proceso de proformas con los proveedores.
Asistente de compra	5	Recibir el pedido.
Asistente de compra	6	Solicitar cotizaciones por lo menos a 3 proveedores.
Asistente de compra	7	Realizar cuadro comparativo de cotizaciones.
Asistente de compra	8	Enviar cuadro comparativo de cotizaciones.
Gerente	9	Recibir cuadro comparativo de cotizaciones.
Gerente	10	Escoger mejor cotización.
Gerente	11	Enviar la cotización autorizada y firmada.
Asistente de compra	12	Recibir la cotización.
Asistente de compra	13	Realizar la orden de compra y firmar.
Asistente de compra	14	Enviar orden de compra al gerente para autorización.
Gerente	15	Recibir la orden de compra y autorizar.
Gerente	16	Enviar orden de compra autorizada.
Asistente de compra	17	Recibir orden de compra autorizada.
Asistente de compra	18	Realizar pedido al proveedor.
Jefe de producción	19	Recibir la mercadería y copia de factura.
Jefe de producción	20	Revisar que la mercadería esté en buen estado y acorde a la orden de compra.
Jefe de producción	21	Comunicar que la mercadería está completa y en buen estado al gerente.
Gerente	22	Recibir notificación del jefe de producción.
Gerente	23	Enviar factura a auxiliar contable con autorización del pago.
Auxiliar contable	24	Recibir documentos.
Auxiliar contable	25	Realizar el pago.

**Elaborado:** Adriana Díaz, (2022).



**Tabla 24:** Flujograma procedimiento de compras



Elaborado: Adriana Díaz, (2022).

## Políticas y procedimientos de ventas

Las políticas y procedimientos del área de ventas es un documento del Sistema de Control Interno el cual contiene información detallada y ordenada de las actividades, instrucciones y responsabilidades de las distintas actividades que se realiza en esta área de la empresa MoviHouse Mobiliarios y Acabados Cía. Ltda.

### Objetivo:

Optimizar las actividades diarias de la empresa, direccionando al personal para que realicen las actividades que les corresponde sin duplicidad, para que así el procedimiento de ventas cumpla una secuencia lógica y documentación necesaria para la obtención de resultados deseados.

### Alcance:

El presente documento de políticas y procedimientos está direccionado al personal que interviene en el proceso de ventas de la entidad.

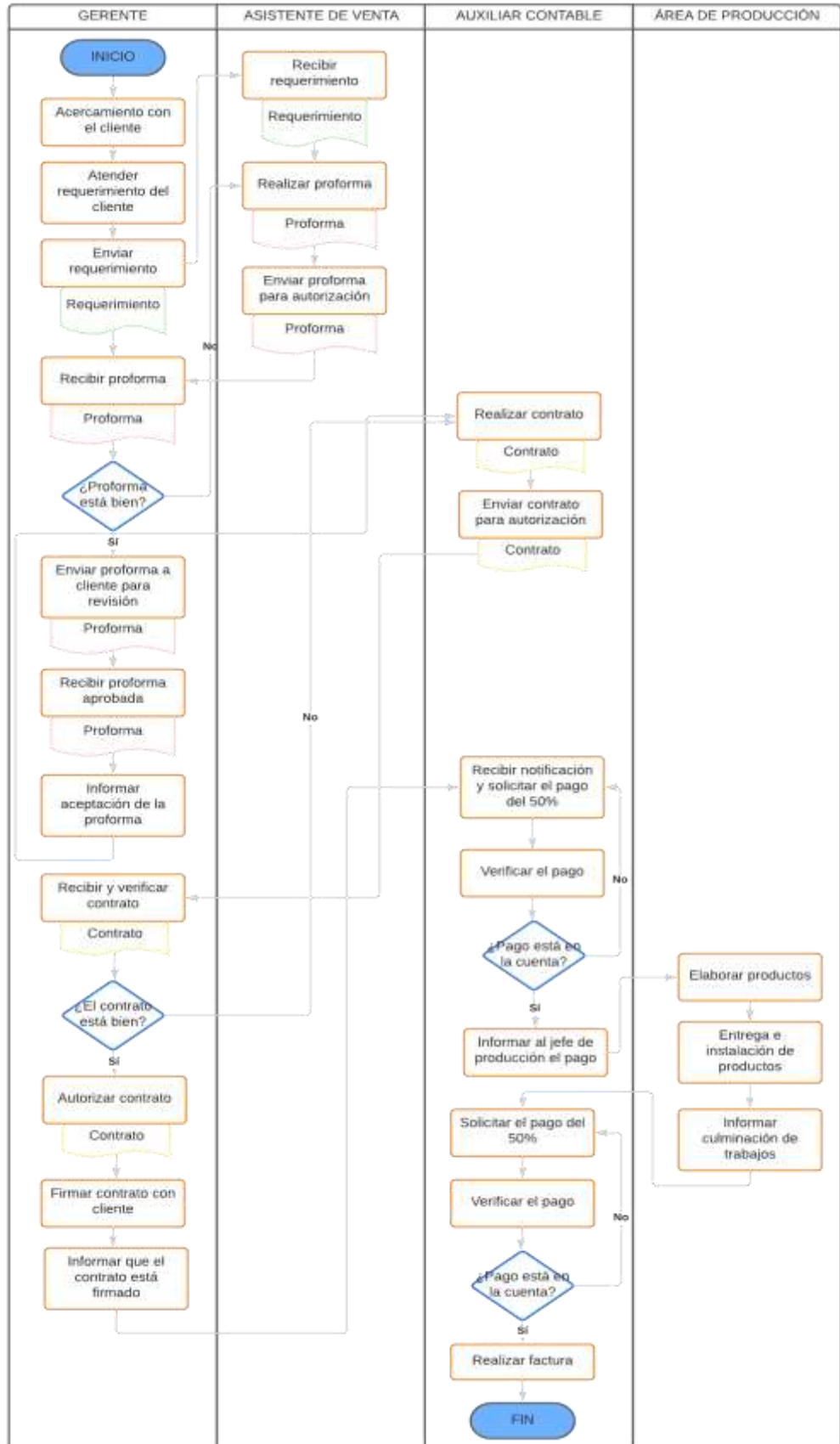
**Tabla 25:** Políticas y procedimiento de Ventas.

Políticas y procedimiento de ventas		
<b>Políticas:</b>		
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Los cobros realizados con tarjetas de crédito o débito no se recargará ningún valor extra.</li><li>○ Los cobros realizados por transferencia bancaria serán reconocidos como tales únicamente cuando se acrediten en la cuenta bancaria de la empresa.</li><li>○ Las proformas realizadas tienen una vigencia de 30 días.</li><li>○ Se requiere del 50% de anticipo para empezar con la elaboración de los productos.</li><li>○ Las ventas estarán sustentadas en un contrato debidamente firmado</li><li>○ El crédito a clientes tendrá un plazo máximo de 30 días posterior a la facturación.</li><li>○ Los proyectos deben ser entregados en el tiempo pactado.</li><li>○ Todos los productos tienen garantía de fabricación, más no cubre garantía por modificación, mal uso o reparado por personas no autorizadas por la empresa.</li><li>○ Las devoluciones se harán únicamente cuando se cumplan las especificaciones de la garantía y se entregará una nota de crédito.</li></ul>		
<b>Procedimientos:</b>		
Responsable	Nº	Procedimiento
Gerente	1	Acercamiento con el cliente.
Gerente	2	Atender requerimientos del cliente.
Gerente	3	Enviar requerimiento a asistente de venta.
Asistente de venta	4	Recibir requerimiento.
Asistente de venta	5	Realizar proforma del requerimiento.
Asistente de venta	6	Enviar proforma para autorización
Gerente	7	Recibir proforma y autorizar.
Gerente	8	Enviar proforma al cliente para su revisión.

Gerente	9	Recibir proforma aprobada por el cliente.
Gerente	10	Informar la aceptación de la proforma.
Auxiliar contable	11	Realizar el contrato.
Auxiliar contable	12	Enviar contrato al gerente para autorización
Gerente	13	Recibir y verificar contrato.
Gerente	14	Autorizar contrato.
Gerente	15	Firmar contrato con el cliente.
Gerente	16	Informar que el contrato está firmado.
Auxiliar contable	17	Recibir notificación y solicitar el pago del 50%.
Auxiliar contable	18	Verificar el pago.
Auxiliar contable	19	Informar al jefe de producción el pago para que proceda a la elaboración de los productos.
Área de producción	20	Elaborar los productos.
Área de producción	21	Entrega e instalación de productos.
Área de producción	22	Informar culminación de trabajo
Auxiliar contable	22	Solicitar pago del 50% restante.
Auxiliar contable	23	Verificar el pago.
Auxiliar contable	24	Realizar la factura.

**Elaborado:** Adriana Díaz, (2021).

**Tabla 26:** Flujograma procedimiento de ventas



Elaborado: Adriana Díaz, (2022).

## D. Información y comunicación

Este componente se basa en la forma en que todas las áreas operativas, administrativas y el directorio se comunican e intercambian información. Esta información es indispensable para que la empresa tenga en cuenta las responsabilidades de cada persona para llevar a cabo el cumplimiento de los controles internos y por ende de los objetivos de la empresa.

### Propuesta:

- Matriz de comunicación de información para el área de compras y el área de ventas.

### Matriz de comunicación de información área de compras

**Tabla 27:** Información y comunicación del proceso de compras

Información y comunicación				
Proceso de compras				
¿Qué comunica?	¿Quién comunica?	¿A quién comunica?	¿Cuándo comunica?	Medio de comunicación
Requerimiento de compra	Jefe de producción	Gerente	Cuando necesita material.	Por correo electrónico.
Requerimiento de compra revisado	Gerente	Asistente de compra	Una vez revisado los materiales a requerir por el jefe de producción.	Por correo electrónico.
Cuadro comparativo de cotizaciones	Asistente de compra	Gerente	Una vez que asistente recibe cotizaciones de proveedores	Por correo electrónico.
Cotización autorizada y firmada	Gerente	Asistente de compra	Una vez que revisa la mejor cotización.	Por correo electrónico.
Orden de compra	Asistente de compra	Gerente	Una vez autorizada la cotización para realizar el pedido al proveedor y este sea autorizado.	Por correo electrónico.
Orden de compra autorizada	Gerente	Asistente de compra	Una vez firmada la orden de compra.	Por correo electrónico.
Pedido al proveedor	Asistente de compra	Proveedor	Al realizar el pedido al proveedor	Por correo electrónico.
Recibir la mercadería y factura	Proveedor	Jefe de producción	Al momento que llega la mercadería a la empresa	Personalmente.
Mercadería está completa y en buen estado	Jefe de producción	Gerente	Una vez revisada la mercadería.	Por correo electrónico.
Factura y autorización de pago	Gerente	Auxiliar contable.	Una vez revisado los documentos y con la autorización del pago.	Por correo electrónico.

Fuente: Díaz Adriana, (2022)

## Matriz de comunicación de información área de ventas

**Tabla 28:** Información y comunicación del proceso de ventas

Información y comunicación				
Proceso de ventas				
¿Qué comunica?	¿Quién comunica?	¿A quién comunica?	¿Cuándo comunica?	Medio de comunicación
Requerimientos del cliente	Gerente	Asistente de venta	Se tiene la lista de productos solicitado por el cliente.	Por correo electrónico.
Proforma	Asistente de venta	Gerente	Una vez realizada la proforma para autorización.	Por correo electrónico.
Proforma autorizada	Gerente	Asistente de venta	Una vez autorizada la proforma.	Por correo electrónico.
Aceptación de la proforma por el cliente	Gerente	Auxiliar contable	Una vez que el cliente aprueba la proforma.	Por correo electrónico.
Contrato	Auxiliar contable	Gerente	Una vez aceptada la proforma por el cliente se realiza el contrato para la revisión	Por correo electrónico.
Contrato autorizado	Gerente	Auxiliar contable	Al estar el contrato autorizado por el gerente	Por correo electrónico.
Notificación de contrato firmado y solicitar pago	Gerente	Auxiliar contable	Cuando el contrato está firmado	Por correo electrónico.
Elaborar productos	Auxiliar contable	Área de producción	Al estar el pago autorizado para iniciar la producción	Por correo electrónico.
Culminación de productos	Área de producción	Auxiliar contable	Al terminar y enviar los productos terminados	Por correo electrónico.

Fuente: Díaz Adriana, (2022)

### E. Monitoreo

Este componente se fundamenta en la supervisión o monitoreo constante para el mejoramiento continuo de los procesos, permitiendo al Sistema de Control Interno ser flexible para posibles cambios o adaptaciones, además por medio del monitoreo se puede supervisar y medir la calidad y eficiencia de los procesos que se realizan en las diferentes áreas de la empresa.

#### Propuesta:

- Lista de verificación del área de compras y del área de ventas.

## Lista de verificación

El check list o lista de verificación es una herramienta conformada por un cuestionario claro y concreto el mismo que sirve como mecanismo de control para monitorear actividades repetitivas (Morán y Ramos, 2018).

En la tabla 29 a continuación se muestra la lista de verificación de control interno del proceso de compras de la empresa MoviHome Mobiliarios y Acabados Cía. Ltda.

**Tabla 29:** Lista de verificación de control interno del proceso de compras

Lista de verificación de control interno				
Compras				
No.	Descripción	Si	No	Observaciones
1	¿El gerente de la empresa realiza un presupuesto estimado anual para el departamento de compras?			
2	¿Las adquisiciones están previamente autorizadas por el gerente?			
3	¿El gerente y el jefe de producción fijan máximos y mínimos de los productos a comprar?			
4	¿Las compras se realizan cuando los productos tienen un stock mínimo?			
5	¿La mercadería que ingresa a la empresa lleva un registro manual de kardex y sistemático por el asistente de compras?			
6	¿Antes de adquirir la mercadería el gerente debe analizar diferentes proveedores?			
7	¿La selección de los proveedores se realiza a través de comparación de proformas, verificando la calidad y el precio?			
8	¿Las adquisiciones se realizan con proveedores que proporcionen repuestos, garantía y stock de productos?			
9	¿Las órdenes de compras tienen un formato y numeración consecutiva?			
10	¿Las órdenes de compra son llenadas por la asistente de compra el mismo que es aprobado por la gerencia antes de realizar el pedido el proveedor?			
11	¿Las órdenes de compra tiene tres documentos, el original es entregado al proveedor, la copia uno al área de compras y la copia dos a contabilidad?			
12	¿Los comprobantes de compra cumplen los requisitos según el Reglamento de comprobantes de venta, retención y documentos complementarios emitido por el SRI?			
13	¿Se realiza seguimiento al pedido de compras?			
14	¿Los materiales son recibidos por el jefe de producción o jefe de obra, los mismos que verificarán la orden de compra y la firmarán como soporte de responsabilidad?			

15	¿La mercadería que no cumpla con las especificaciones, dañadas o en mal estado es notificada al gerente y devuelta al proveedor?			
16	¿Personas que no laboran en la empresa reciben mercadería?			
17	¿Se archiva correctamente los documentos que respaldan la compra de los materiales?			

Fuente: Díaz Adriana, (2022)

En la tabla 30 a continuación se muestra la lista de verificación de control interno del proceso de ventas de la empresa MoviHome Mobiliarios y Acabados Cía. Ltda.

**Tabla 30:** Lista de verificación de control interno del proceso de ventas

Lista de verificación de control interno				
Ventas				
No.	Descripción	Si	No	Observaciones
1	¿Los cobros realizados con tarjetas de crédito o débito se recarga algún valor extra?			
2	¿Los cobros realizados por transferencia bancaria son reconocidos como tales únicamente cuando se acreditan en la cuenta bancaria de la empresa?			
3	¿Las proformas realizadas tienen una vigencia de 30 días?			
4	¿Se solicita del 50% de anticipo para iniciar con la elaboración de los productos?			
5	¿Las ventas están sustentadas con un contrato debidamente firmado?			
6	¿Los créditos a clientes tiene un plazo mayor a 30 días?			
7	¿Los proyectos son entregados en el tiempo pactado?			
8	¿Todos los productos tienen garantía de fabricación, más no cubre garantía por modificación, mal uso o reparado por personas no autorizadas por la empresa?			
9	¿Las devoluciones se realizan cuando se cumplen las especificaciones de la garantía y se entregará una nota de crédito?			

Fuente: Díaz Adriana, (2022)



### **3.3.Presentación**

#### **Carta de presentación**

Ambato, 9 de febrero de 2022

Ing. Luis Villaroel  
Gerente de MoviHouse Mobiliarios y Acabados Cía. Ltda.  
Presente. –

Reciba un cordial saludo y a la vez deseándole éxito en sus labores. Es para mi un agrado el permitirme realizar mi proyecto de titulación “Diseño de un Sistema de Control Interno para la empresa Movihouse Mobiliarios y Acabados Cía. Ltda.” en su prestigiosa empresa.

La elaboración del Sistema de Control Interno para las áreas de compras y de ventas es parte del desarrollo del proyecto integrador el cual es una modalidad de grado.

Por tal motivo pongo a su disposición el presente trabajo para su uso, con el fin de que se considere su implementación. De ser el caso previo a la adopción del Sistema de Control Interno se recomienda realizar capacitaciones al personal involucrado en el área de compras y en el área de ventas.

En la figura 10 a continuación se muestra un resumen de los productos elaborados por cada uno de los componentes del sistema control interno tanto para el área de compras como para el área de ventas.

**Figura 11:** Síntesis de productos elaborados

Ambiente de control	<ul style="list-style-type: none"><li>• Misión, visión y organigrama estructural.</li><li>• Perfiles de puestos de trabajo.</li></ul>
Evaluación de riesgos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identificación de objetivos, identificación de riesgos y evaluación.</li><li>• Posibles acciones correctivas mostradas en el manual de referencia.</li></ul>
Actividades de control	<ul style="list-style-type: none"><li>• Políticas y procedimientos del área de compras y de ventas.</li></ul>
Información y comunicación	<ul style="list-style-type: none"><li>• Matriz de comunicación de información para el área de compras y el área de ventas.</li></ul>
Monitoreo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Lista de verificación del área de compras y del área de ventas.</li></ul>

Fuente: Díaz Adriana, (2022)

Atentamente,



---

Adriana Carolina Díaz Zambrano

## **CAPÍTULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1. Conclusiones:**

Al finalizar el proyecto integrador se pueden sintetizar las siguientes conclusiones:

- Dando cumplimiento al primer objetivo se puede concluir que una vez realizado el diagnóstico de la empresa MoviHouse Mobiliarios y Acabados Cía. Ltda., el principal problema que atraviesa el área de compras es la escases de productos por la falta de planificación de la adquisición de los productos, y el principal problema del área de ventas es el retraso de la entrega de los productos terminados al cliente. En adición la empresa no posee los controles adecuados ni suficientes para estas áreas por esta razón la mayor parte de los empleados tiene un desconocimiento de sus actividades, funciones, jerarquías y procedimientos que debe de cumplir en sus actividades diarias, lo cual evidencia las deficiencias que existen y por ende el no cumplimiento de los objetivos empresariales.
- Además, dando cumplimiento al segundo objetivo se determinó que la empresa necesita los 5 elementos del COSO en el área de ventas y en el área de compras. En cada elemento se planteó lo siguiente: para el ambiente de control elaboración de la misión, visión, organigrama estructural y perfiles de puestos de trabajo; para la evaluación de riesgo la identificación de objetivos, riesgos y evaluación, y mostrando las posibles acciones correctivas ilustradas en el manual de referencia; para las actividades de control se elaboró políticas y procedimientos; para el componente de información y comunicación se desarrolló una matriz de comunicación de información y por último para el monitoreo una lista de verificación para cada área.
- Por último, dando cumplimiento al tercer objetivo se puede concluir que la implementación del Sistema de Control Interno en las áreas de compras y ventas ayudará a coordinar las actividades de cada empleado y por ende de cada área permitiendo un desarrollo sistemático de los procesos, también al aplicar la metodología COSO 2013 permitirá a la empresa tener

efectividad y eficiencia en sus procedimientos, cumplir con las leyes y normas aplicables y por último obtener confiabilidad en su información.

#### **4.2. Recomendaciones:**

- Se recomienda a la empresa MoviHause Mobiliarios y Acabados Cía. Ltda. implementar el Sistema de Control Interno para las áreas de compras y ventas con el fin de obtener un grado aceptable de fiabilidad de la información y mejora los procesos.
- En el caso ser implementado el Sistema de Control Interno se sugiere capacitar a todo el personal involucrado en las áreas de compras y ventas con el fin de que se conozcan los beneficios y como deben manejar los procesos.
- Se recomienda elaborar un Sistema de Control Interno en todas las áreas de la empresa para que ayude de manera integral al desarrollo de las actividades de la entidad, a proteger la información de la empresa, a que sus procesos se realizan de manera transparente y por ende que se cumplan los objetivos deseados.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alonso, P. (2014). *Gestión de las empresas por procesos*. Barcelona: ETSEIB.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación, introducción a la metodología científica*. Caracas: Editorial Episteme, C.A.
- Auditool. (01 de Junio de 2016). *auditool.org*. Obtenido de 17 principios de Control Interno según COSO 2013: <https://www.auditool.org/blog/control-interno/2735-17-principios-de-control-interno-segun-coso-iii>
- Auditool. (23 de noviembre de 2020). *Auditool.org*. Obtenido de Mapa de riesgos y su importancia en la auditoría: <https://www.auditool.org/blog/auditoria-interna/4258-mapa-de-riesgos-y-su-importancia-en-una-auditoria>
- Bernal , C. (2010). *Metodología de la investogación*. Colombia: Pearson.
- Calle, G., Narváez, C., y Erazo , J. (2020). Sistema de control interno como herramienta de optimización de los procesos financierosde la empresa Autoseguridad Cía. Ltda. *Dominio de las Ciencias*, 6(1), 429-465.
- Cascas, J., Repullo, J., y Donado, J. (2003). La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de datos. *Investigación*, 527-538.
- Castellano, D. E. (2013). *Diseño de un sistema de control interno para inventarios, aplicado a la constructora de los andes Cía. Ltda dedicada a la realización de obras civiles públicas a nivel nacional e internacional*. Quito: Universidad Politécnica Salesiana de Quito. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/6271/1/UPS-QT04619.pdf>
- Contraloría General de la República. (2011). *Conceptos básicos sobre Control Interno*. Costa Rica. Obtenido de [https://www.pgr.go.cr/wp-content/uploads/2017/04/Conceptos\\_Basico\\_SCI\\_teoría.pdf](https://www.pgr.go.cr/wp-content/uploads/2017/04/Conceptos_Basico_SCI_teoría.pdf)
- Delgado, A. (2014). *El Control Interno en el departamento de producción y su iniciativa en la productividad en la empresa Fundimega S.A*. AMbato: Universidad Técnica de Ambato.

- Dextre Flores, J., y Del Pozo Rivas, R. (2012). ¿Control de gestión o gestión de control? *Contabilidad y Negocios*, 7(14), 69-80. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=281624914005>
- Dulzaides, M. E., y Molina, A. M. (2004). Análisis documental y de información: dos componentes de un mismo proceso. *ACIMED*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1024-94352004000200011](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000200011)
- Fierro, K., y Sotomayor, K. (2013). *Análisis Integral de los Elementos de Control Interno - Coso II*. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- González, R. (s/f). *Marco Integrado de Control Interno. Modelo COSO III*. Obtenido de <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Heredia, N. L. (2013). *Gerencia de compras, la nueva estrategia competitiva*. Ecoediciones.
- Hernández, J., y Hernández, J. (2005). EL control interno operativo del área de compras. *Partidadoble*, 42-56. Obtenido de <http://pdfs.wke.es/5/1/4/2/pd0000015142.pdf>
- Hurtado, E. (2019). El control Interno y la importancia de su aplicación en las compañías. *Observatorio de la economía Latinoamericana*, 1-11. Obtenido de <https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads/Archivos/Articulo/El%20control%20interno%20y%20la%20importancia%20de%20su%20aplicaci%C3%B3n%20en%20las%20compa%C3%B1as-Revista%20Observatorio%20de%20la%20Econom%C3%ADa%20Latinoamericana,%20agosto%202019.pdf>
- Lozano, G., y Tenorio, J. (2015). El sistema de control interno: Una herramienta para el perfeccionamiento de la gestión empresarial en el sector de la Construcción. *Accounting power for business*, 1(1), 49-59.
- Mantilla, S. A. (2018). *Auditoría del Control Interno*. Ecoe Ediciones. Obtenido de <https://www.ecoediciones.com/wp-content/uploads/2018/04/Auditori%C3%A1-del-Control-Interno-4ed.pdf>

- Marín Portillo, K., y Atencio Cárdenas, E. (2008). Proceso académico administrativo de la Revista Científica y Ética del Investigador: estudio de un caso. *Omnia*, 14(3), 160-183. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=73711121009>
- Meléndez Torres, J. (2016). *Control Interno*. Chimbote - Perú: Universidad Católica de los Ángeles de Chimbote.
- Meléndez, J. (s/f). *Métodos de evaluación del sistema de control interno*. Chimbote. Obtenido de [http://files.uladech.edu.pe/docente/32888189/CONTROL\\_INTERNO/Sesion\\_8/Metodos\\_de\\_evaluacion\\_del\\_SCI\\_Contenido\\_Sesion\\_08.pdf](http://files.uladech.edu.pe/docente/32888189/CONTROL_INTERNO/Sesion_8/Metodos_de_evaluacion_del_SCI_Contenido_Sesion_08.pdf)
- Mendoza, W., García, T., Delgado, M., y Berreiro, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Revista Científica*, 4(4), 206-240. Obtenido de <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835>
- Morán, J., y Ramos, V. (2018). *El checklist como herramienta del sistema de gestión de calidad y la competitividad en la operadora de transporte terrestre urbano del cantón Milagro*. Milagro: Universidad Estatal de Milagro.
- Pérez, M. (s/f). *Monografías*. Obtenido de Componentes del control interno: <https://www.monografias.com/trabajos42/componentes-control-interno/componentes-control-interno2>
- Pesantez, J. (2015). *Análisis de riesgo inherente, de control, detección y su influencia en los resultados en una auditoría financiera*. Machala: Universidad Técnica de Machala.
- Pimentel, L. (1999). *Planificación estratégica*.
- Plasencia Asorey, C. (2010). El Sistema de Control Interno: garantía del logro de los objetivos. *MEDISAN*, 14(5), 586-590. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3684/368445241001.pdf>

- Plasencia Asorey, C. (2010). El sistema de Control Interno: garantía del logro de objetivos. *Medisan*, 14(5), 586-590. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/san/v14n5/san01510.pdf>
- PriceWaterhouseCoopers del Ecuador. (2013). *Control Interno - Marco Integrado*. España. Obtenido de [https://auditoresinternos.es/uploads/media\\_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf](https://auditoresinternos.es/uploads/media_items/coso-resumen-ejecutivo.original.pdf)
- Rodríguez, M., Piñeiro, C., y De Llano, P. (2013). Mapa de Riesgo: Identificación y Gestión de Riesgo. *Atlántica de Economía*, 1-29.
- Salas, G. (25 de Octubre de 2021). *todos los hechos*. Obtenido de ¿Qué son los procesos misionales de una empresa?: <https://todosloshechos.es/que-son-los-procesos-misionales-de-una-empresa>
- Salazar, E., y Villamarín, S. (2011). *Diseño de un sistema de control interno para la empresa Sanbel Flowers Cía. Ltda. ubicada en la parroquia Aláquez del cantón Latacunga, para el periodo económico 2011*. Latacunga: Universidad Técnica de Cotopaxi.
- Sánchez , A. M., Vayas , T., Mayorga , F., y Freire, C. (2020). *Sector Construcción Ecuador*. Obtenido de <https://blogs.cedia.org.ec/obest/wp-content/uploads/sites/7/2020/06/Sector-Construcci%C3%B3n-Ecuador.pdf>
- Santa Cruz, M. (2014). EL control interno basado en el modelo COSO. *Revista de investigación de contabilidad*, 36-43.
- Superintendencia de Compañía, Valores y Seguros. (2018). *Estudios sectoriales, productividad en la industria ecuatoriana de la construcción 2013 - 2017*. Obtenido de [https://investigacionyestudios.supercias.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/Productividad\\_en\\_la\\_industria\\_ecuatoriana\\_de\\_la\\_construccion\\_2013-2017.pdf](https://investigacionyestudios.supercias.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/Productividad_en_la_industria_ecuatoriana_de_la_construccion_2013-2017.pdf)
- Thompson, I. (2021). *Tipos de organigramas*. Epsu.
- Torres, V. (2014). *Administración de ventas*. Colonia San Juan Tlihuaca: Grupo Editorial Patria.



Troncoso, C., y Amaya , A. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de la salud. *Fac. Med.*, 329-332.

doi:<http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v65n2.60235>

Tualombo, M. (2015). *El control interno en el proceso de venta y la rentabilidad bruta de la compañía multiservicios Juan de la Cruz SA*. Ambato:

Universidad Técnica de Ambato.