



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA: INGENIERÍA DE EMPRESAS

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de Investigación

Previo a la obtención del título de:

INGENIERA DE EMPRESAS

TEMA:

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA INMOBILIARIA VILEMA & COLCHA CIA. LTDA. RIOBAMBA, 2017.

AUTORA:

VERÓNICA ROCIO GUSQUI MAIGUA

RIOBAMBA – ECUADOR

2018

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certifico que el presente trabajo de titulación, ha sido desarrollado por la Señorita Verónica Rocío Gusqui Maigua, cumpliendo con las normas de investigación científica y una vez analizando su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. Luis Gonzalo Merino Chávez
DIRECTOR TRIBUNAL

Ing. Edison Vinicio Calderón Morán
MIEMBRO TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Verónica Rocío Gusqui Maigua, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos y originales. Los textos constantes en el documento que proviene de otra fuente, están debidamente citados y referenciados.

Como autora, asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación.

Riobamba, 17 de Diciembre del 2018

Verónica Rocío Gusqui Maigua
C.I. 060413286-0

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación va dedicado primero a DIOS, por regalarme salud, por siempre guiarme y por darme fuerzas para seguir adelante y haber permitido que llegue hasta la etapa final de mi vida profesional.

A mi mami Rosa Maigua, por su esfuerzo y perseverancia que día a día hizo por mí durante el transcurso de mis estudios y así poder cumplir mi sueño.

A mi novio Raúl Tierra por su apoyo incondicional durante toda mi vida estudiantil y por brindarme su amor y comprensión.

A mi hermano y mi tío Hugo Maigua por darme su cariño y comprensión y haber apoyado durante mis estudios.

A toda mi familia materna y paterna por haber sido parte de mi vida y siempre estar presentes en los momentos buenos y malos.

Verónica Gusqui

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por regalarme la vida y por su amor incondicional que me permite llegar a la etapa final de mi vida estudiantil.

Quiero agradecer a mi mami, por su amor y su apoyo que día a día me brinda, porque ha sido mi soporte siempre es la que me da fuerzas para seguir adelante, agradezco a mi novio por su amor y su apoyo incondicional, por ser parte fundamental para mi vida, a mi hermano por estar siempre conmigo en las buenas y en las malas.

Mi agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo y en especial a la Escuela de Empresas, al Ing. Luis Merino y al Ing. Edison Calderón por guiarme, dirigirme y brindarme sus conocimientos profesionales y poder culminar con mi trabajo de investigación.

Agradezco a la Inmobiliaria Vilema & Colcha a su Gerente el Lic. Fausto Vilema por haber facilitado la información necesaria para la culminación de mi trabajo de investigación.

Verónica Gusqui

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Certificación de autenticidad	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido	vi
Índice de cuadros	ix
Índice de gráficos.....	ix
Índice de figuras.....	x
Índice de anexos.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción	1
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	3
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1 Formulación del Problema	5
1.1.2 Delimitación del Problema.....	5
1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA	6
1.3 OBJETIVOS	7
1.3.1 Objetivo General	7
1.3.2 Objetivos Específicos:.....	7
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	8
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	8
2.1.1 Antecedentes Históricos.....	8
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	10
2.2.1 Control Interno	10
2.2.2 Sistema de Control Interno.....	28
2.2.3 El Informe Coso	38
2.3 IDEA A DEFENER	42
2.4 VARIABLES	42
2.4.1 Variable Dependiente:.....	42

2.4.2	Variable Independiente:	42
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		43
3.1	MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN.....	43
3.1.1	Cuantitativa y Cualitativa.....	43
3.2	TIPO DE INVESTIGACIÓN	43
3.2.1	Descriptiva	43
3.2.2	Documental	43
3.2.3	De Campo.....	44
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	44
3.3.1	Población.....	44
3.3.2	Muestra.....	44
3.4	MÉTODOS, TECNICAS E INSTRUMENTOS.....	45
3.4.1	Métodos.....	45
3.4.2	Técnicas.....	46
3.4.3	Instrumentos	46
3.4.4	Técnicas y procedimientos de análisis	47
3.5	RESULTADOS Y ANALISIS.....	48
3.5.1	Resultados entrevistas	48
3.5.2	Resultados de la encuesta.....	67
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		77
4.1	PROPUESTA: “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA INMOBILIARIA VILEMA & COLCHA CÍA. LTDA”	77
4.2	RESEÑA HISTÓRICA.....	77
4.2.1	Historia de la Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda.	77
4.3	CARACTERÍSTICAS DE LA INMOBILIARIA VILEMA & COLCHA CÍA. LTDA.....	80
4.4	INFORMACIÓN ESTRATÉGICA DE LA INMOBILIARIA VILEMA & COLCHA CÍA. LTDA.	81
4.4.1	Descripción del Sector	81
4.4.2	Tendencias que afecta al sector.....	81
4.4.3	Barreras de ingreso o salida	81
4.4.4	Objetivos Estratégicos.....	82
4.4.5	Valores Empresariales.....	82

4.4.6	La Filosofía Institucional	84
4.4.7	FODA Institucional	85
4.5	CODIGO DE ÉTICA PARA LA INMOBILIARIA VILEMA & COLCHA CÍA. LTDA.	86
4.6	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	88
4.6.1	Procesos y procedimientos de la inmobiliaria Vilema & colcha cía. LTDA. ..	97
4.7	SISTEMA DE CONTROL	99
4.7.1	Ambiente de Control:.....	99
4.7.2	Actividades de Control.....	101
4.7.3	Información y Comunicación.....	103
4.7.4	Actividades de Supervisión	105
4.8	MANUAL DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA INMOBILIARIA VILEMA & COLCHA CÍA. LTDA.....	108
4.8.1	Introducción	108
4.8.2	Definiciones	108
4.8.3	Objetivos	111
4.8.4	Marco Legal	112
4.8.5	Generalidades.....	112
4.8.6	Componentes del control interno	114
4.8.7	Aspectos mínimos del sistema de control interno.....	119
4.8.8	Responsables del sistema de control interno y funciones	120
4.8.9	Pilares del sistema de control interno.....	122
4.8.10	De los lineamientos generales	123
4.8.11	DE LOS PROCEDIMIENTOS	134
	CONCLUSIONES	152
	RECOMENDACIONES.....	153
	BIBLIOGRAFÍA	154
	ANEXOS	156

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro 1: Existe un Manual de Políticas y Procedimientos de Control Interno	67
Cuadro 2: La Información contable tiene documentación de soporte idónea.....	69
Cuadro 3: El control interno evita riesgos a la institución.....	70
Cuadro 4: Firmas conjuntas en cheques	71
Cuadro 5: Conocimiento de la normativa legal del personal de contabilidad	72
Cuadro 6: Se utiliza adecuadamente las cuentas y subcuentas contables.....	73
Cuadro 7: Se realizan conciliaciones bancarias oportunas	74
Cuadro 8: Ambiente integrado de información contable funciona adecuadamente	75
Cuadro 9: El diseño del sistema de control interno mejora la gestión institucional	76

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Control Interno	13
Gráfico 2: Clasificación del Control Interno	14
Gráfico 3: Objetivos del Control Interno	17
Gráfico 4: Componentes de Control Interno.....	22
Gráfico 5: Existe un Manual de Políticas y Procedimientos de Control Interno	67
Gráfico 6: Existe un Catálogo de Cuentas Contables	68
Gráfico 7: Existe un Catálogo de Cuentas Contables	68
Gráfico 8: La Información contable tiene documentación de idónea.....	69
Gráfico 9: El control interno evita riesgos a la institución	70
Gráfico 10: Firmas conjuntas en cheques	71
Gráfico 11: Conocimiento de la normativa legal del personal de contabilidad.....	72
Gráfico 12: Se utiliza adecuadamente las cuentas y subcuentas contables	73
Gráfico 13: Se realizan conciliaciones bancarias oportunas.....	74
Gráfico 14: Ambiente integrado de información contable funciona adecuadamente.....	75
Gráfico 15: El diseño del sistema de control interno mejora la gestión institucional.....	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Búsqueda de Terreno.....	136
Figura 2: Adquisición del terreno con recursos propios	138
Figura 3: Adquisición del terreno con financiamiento	140
Figura 4: Preventa de Lotes a través de Crédito Bancario.....	142
Figura 5: Preventa de Lotes en Efectivo	143
Figura 6: Desarrollo del Proyecto	145
Figura 7: Condiciones de Subcontratación	147
Figura 8: Adquisición de Bienes y Servicios.....	149
Figura 9: Contabilización y Pago de Impuestos	151

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario de Entrevista a Gerencia	157
Anexo 2: Cuestionario de Entrevista a la Contadora	158
Anexo 3: Cuestionario de Entrevista al Oficial de Cumplimiento	159
Anexo 4: Cuestionario de Entrevista al Vendedor.....	161
Anexo 5: Cuestionario de Entrevista al Operador	162
Anexo 6: Encuesta al Personal de la Compañía	163
Anexo 7: Escritura de constitución de la empresa.....	166
Anexo 8: Ruc	172

RESUMEN

El presente trabajo de titulación tiene como finalidad diseñar un Sistema de Control Interno para la Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., de la ciudad de Riobamba, para el mejoramiento y el funcionamiento de los procedimientos administrativos, financieros y contables, alcanzando sus objetivos de manera eficiente y eficaz. Para llevar a cabo este trabajo se recolecto datos proporcionados por la entidad, además se utilizó distintas técnicas e instrumentos de investigación, tales como las encuestas que fueron dirigidas a los departamentos administrativo, contable y venta; así como una entrevista al Gerente, cuyos resultados facilitaron para realizar un análisis de la situación actual de la empresa. Como resultado de la investigación se determinó que en la compañía no se han realizado hasta la presente fecha auditorías internas o externas, y por ende no se realiza un control efectivo de los registros contables. Luego se procedió a realizar la propuesta, en la que se detalla estrategias medibles, entre otros aspectos que ayudarán a la entidad a ser más eficientes y efectivos los procesos. Por lo tanto, se recomienda a la Junta General poner a disposición de la gerencia el sistema de control interno propuesto con el fin de mejorar la gestión administrativa en base a un manejo adecuado de los recursos que permitan generar información confiable de la situación económica y financiera, así como de sus operaciones.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> CONTROL INTERNO> < ESTADOS FINANCIEROS> < TOMA DE DECISIONES > < AUDITORIA INTERNA> <RIOBAMBA (CANTÓN)>.

Ing. Luis Gonzalo Merino Chávez
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The purpose of this degree work is to design an Internal Control System for Real Estate Vilema & Colcha Cia. Ltda., of Riobamba city, for the improvement and operation of administrative, financial and accounting procedures, to achieve its objectives in an efficient and effective way. To carry out this work, data provided by the entity was collected, and different research techniques and instruments were used, such as the surveys that were addressed to the administrative, accounting and sales departments; as well as an interview with the manager. Those results facilitated to perform an analysis of the current situation of the company. As a result of the investigation, it was determined that to the present day, internal or external audits have not been carried out in the company, and therefore, an effective control of the accounting records is not carried out. Then, the proposal was made, where measurable strategies are detailed, among other aspects that will help to make the entity more efficient and the processes effective. Therefore, it is recommended that the General Board make available to the administration the proposed internal control system, in order to improve the administrative management, based on an adequate control of resources that allow generating reliable information of the economic and financial situation, as well as its operations.

Keywords: Economic and Administrative Sciences, Internal Control, Financial Statements, Decision making, Internal Audit, Riobamba canton.

INTRODUCCIÓN

Por mucho tiempo el alcance del sistema de Control Interno estuvo limitado a las áreas puramente económicas, se hablaba de Control Interno y se tenía la cultura de que era inherente a las actividades de contabilidad y finanzas; el resto de las áreas operacionales y de hecho sus trabajadores no se sentían involucrados. No todas las empresas veían en el sistema de Control Interno un instrumento de gestión capaz de ser utilizado para lograr la eficiencia y eficacia de las operaciones que se habían propuesto la organización.

En este sentido, el presente trabajo investigativo, se realizó con la finalidad de crear e implementar un Sistema de Control Interno como parte primordial para el desarrollo de las actividades contables y financieras de la Empresa Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., la cual brindará un mejor servicio e información a sus clientes, proveedores, socios y terceros, quienes se beneficiaran de una mayor organización, control y seguridad en sus inversiones realizadas en la entidad.

Las Empresas Inmobiliarias deben mostrar un adecuado sistema de control interno administrativo y contable, e información financiera periódica, completa y oportuna para la toma de decisiones, salvaguarda los activos, eficiencia y eficacia operativa. En este orden de ideas estamos dando el fundamento para dar cumplimiento al objetivo general de la presente investigación; que se plantea, el diseño de un sistema de control interno, para el mejoramiento y funcionamiento de los procedimientos administrativos y contables, alcanzando su objetivos de manera eficiente y eficaz para la Empresa Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda.,

También con la creación de políticas, normas y procedimientos de Control Interno, se permitirá a la administración llevar un mejor control sobre ingresos y egresos, mejorando la información financiera de la empresa y con esto el impacto social sería muy evidente, los beneficiarios serían los socios, empleados, terceros, y el sector inmobiliario como empresas competitivas, solidas, organizadas y sostenibles que contribuyan al crecimiento de la economía nacional.

En este contexto el presente Trabajo de Titulación comprende cuatro capítulos definidos de la siguiente manera:

El Capítulo I trata sobre el problema de la investigación, estableciendo el planteamiento, la formulación, la delimitación y la justificación del problema, así como la determinación del objetivo general y los objetivos específicos.

El II Capítulo abarca los antecedentes de la investigación y la fundamentación teórica conceptual sobre el Control Interno, definiciones, importancia, características, alcance y limitaciones, clasificación y componentes. También comprende el sistema de control interno, sus objetivos, importancia, factores y principios y normas. El Tratamiento del Informe Coso es de vital importancia en este capítulo.

En el Capítulo III se aplica la metodología de la investigación a seguir, considerado la modalidad de la investigación, el tipo de investigación, la población y muestra, los métodos, técnicas e instrumentos de investigación, así como las técnicas de procedimientos y análisis de la información de las encuestas y entrevistas, cuyos resultados se interpretan, analizan y representan en gráficos de pasteles.

El Marco Propositivo se describe en el Capítulo IV, en donde se propone el Diseño de un Sistema de Control Interno para la Empresa Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., en el cual se establece el Manual de Sistema de Control Interno para la Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía., el mismo que incluye procedimientos con la descripción narrativa y gráfica de los principales procesos que la empresa realiza de forma regular.

Finalmente se llega a las conclusiones de la investigación, considerando los aspectos más relevantes en concordancia con los objetivos planteados en la investigación. De la misma manera se establecen recomendaciones, las mismas que deberán ser tomadas en cuenta por el Directorio de la Empresa Inmobiliaria, para para que su gestión administrativa, financiera y económica sea eficiente y eficaz.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El sector inmobiliario está conformado por diferentes actividades vinculadas con el mercado de bienes raíces y forma parte del sector de la construcción de un país; motiva relaciones comerciales en las que participan diferentes elementos como son los ofertantes; los bienes inmuebles y los demandantes. Como toda la organización con fin de lucro, las empresas inmobiliarias realizan sus actividades económicas para obtener una rentabilidad, para cumplir con este fin necesitan diversos recursos, de los cuales se puede destacar: materia prima, suministros y productos terminados, que permiten realizar sus actividades de forma habitual, lo cual conlleva a la generación de beneficios económicos futuros para la empresa; en tal situación se puede identificar la importancia que recae sobre estos recursos y su almacenaje; aplicando correctamente las técnicas seguras de administración de los recursos.

Las medidas económicas tomadas por el anterior gobierno, específicamente con la “Ley Orgánica para evitar la especulación sobre el valor de las tierras” conocida como Ley de Plusvalía, afectó al sector de la construcción. Con la promulgación de esta Ley en sector inmobiliario se contrajo el 10% en los últimos años respecto al nivel que tenía en el año 2016.

En este contexto se considera que el sector inmobiliario constituye un pilar fundamental que impulsa el crecimiento del Producto Interno Bruto (PIB) del país; las empresas inmobiliarias cuyo giro del negocio es la venta de bienes raíces, en la actualidad se han involucrado tanto de los recursos con el propósito de evitar posibles siniestros, daños o cualquier otra situación crítica que pongan en riesgos a la empresa en su rentabilidad e imagen de la empresa.

La Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., esta empresa se funda el 11 de enero del año 2013 con una duración de cincuenta años, y con la participación de los señores: Fausto Ricardo Vilema Padilla, Mesías Colcha Llamuca y Hugo Vicente Vilema

Padilla, mediante escritura pública registrada en la notaria trigésima quinta del Cantón Quito. El objeto social de la compañía se circunscribe a: Realizar la gestión total de los servicios relacionados con la construcción, elaboración de proyectos, rehabilitación, habilitación de interiores, edificación y obra civil, para clientes privados e institucionales, por medio de contratación directa o subcontratación de equipos y maquinarias; promover el diseño, gestión, desarrollo, formulación y evaluación de proyectos inmobiliarios, entre otros, como consta en el ruc de la empresa ya que se dedica a la venta del mayor de materiales, piezas y accesorios de construcción, además a la gestión de los servicios relacionados a la construcción compra y venta de bienes inmuebles, pero cabe mencionar que su principal actividad hoy en día es la venta de bienes inmuebles.

La estructura organizacional de la compañía está conformado por: La Junta General de Socios, Presidencia, Gerencia General, Departamento de Contabilidad, Área de Ventas y Personal de Servicios Generales.

La Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., ofrece sus principales lotes en los proyectos como son:

- ✚ Valle Dorado
- ✚ Los Gobernadores
- ✚ Juavinamba o Vista Hermosa 1
- ✚ Jatumpamba o Vista Hermosa 2

Cada uno de los proyectos ubicados en el barrio 20 de Diciembre del Cantón Guano y con todos los beneficios como agua potable, alcantarillado, línea telefónica, internet con fibra óptica y escritura en manos.

La Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., presenta al momento una

serie de inconvenientes que merecen un adecuado estudio, análisis y tratamiento, tales como: desfases en la conciliación de los inventarios físicos y contables, alta rotación de empleados, ausencia de control de existencias en bodega, pérdida de materiales, duplicación de ítems en inventarios, además a fin de incrementar los niveles de

economía además no cuentan con una herramienta que contribuyan con un análisis a fin de incrementar los niveles de economía, eficiencia y eficacia en el manejo de sus recursos. Por lo mencionado, se hace necesario que se diseñe un Sistema de Control Interno para que la contratación, adquisición, venta y custodia de los bienes que posee la empresa.

1.1.1 Formulación del Problema

A partir de la problemática que se presenta en la compañía. La formulación de la investigación se describe de la siguiente forma:

¿De qué manera un Sistema de Control Interno para la Empresa Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., permitirá el mejoramiento de la ejecución eficiente de cada proceso administrativo, financiero, contable y de ventas?

1.1.2 Delimitación del Problema

a. CONTENIDO

- **Campo:** Control Interno
- **Área:** Administrativa
- **Aspecto:** Sistema de Control Interno

b. ESPACIAL

- **Empresa:** Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda.
- **Provincia:** Chimborazo
- **Cantón:** Riobamba

c. TEMPORAL: Año 2017

1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

La presente investigación se justifica, porque a través del diseño de un sistema de control interno contribuye a la eficiencia y eficacia en la administración y manejo de los recursos de la Compañía Vilema & Colcha Cía. Ltda., logrando mejorar la rentabilidad y la consecución de las metas propuestas.

Frente al problema establecido, es necesario presentar alternativas de solución que se justifican desde la perspectiva teórica, recurriendo a información que permita ampliar y profundizar desde el campo científico el tema de investigación a través de diferentes enfoques, teorías, conceptualizaciones y criterios de varios autores y textos especializados, que utilizaremos acerca del Control Interno para la elaboración del marco teórico del Plan de Titulación.

Esta investigación justifica la importancia de diseñar un Sistema de Control Interno para la Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía., Ltda., que se aplicará a fin de proponer normas, métodos, procesos y procedimientos específicos, bajo los parámetros de eficiencia, eficacia y economía, ya que esta investigación permitirá determinar un sistema de control interno para el mejoramiento de la gestión administrativa, proporcionando al personal que labora los lineamientos y estrategias para el buen uso, manejo y administración de los recursos de la empresa.

Desde el punto de vista metodológico, la investigación se justifica porque a través de los métodos y técnicas se podrá establecer procedimientos lógicos y razonables para la elaboración de un sistema de control interno propuesto en el proyecto de investigación; esta metodología permitirá determinar de manera general la situación actual de la empresa, así como también las falencias existentes. La utilización de las diversas técnicas de investigación permitirá la selección y análisis, visitas a la empresa, formulación de encuestas y entrevistas al personal administrativo, operativo.

La investigación a desarrollarse, se justifica desde el ámbito académico, al permitir poner en práctica los conocimientos adquiridos durante la vida universitaria, así mismo será la oportunidad para adquirir nuevos conocimientos como consecuencia del Control Interno en el sector privado, el mismo que servirá como experiencia y para la obtención

del título de tercer nivel. Y con la contribución de una herramienta para los propietarios de la Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Diseñar un Sistema de Control Interno para la Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., de la ciudad de Riobamba, para el mejoramiento y el funcionamiento de los procedimientos administrativos, financieros y contables, alcanzando sus objetivos de manera eficiente y eficaz.

1.3.2 Objetivos Específicos:

1. Elaborar la fundamentación teórica con respecto al Control Interno como base científica para el desarrollo de la presente investigación.
2. Diagnosticar la situación actual de la Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., mediante la utilización de procesos de control interno que permita identificar cual es la realidad de la empresa.
3. Diseñar un Sistema de Control Interno para la Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., con la finalidad de disminuir los riesgos y que sirva de herramienta para el logro de los objetivos y mejorar la productividad de la empresa.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

2.1.1 Antecedentes Históricos



La Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., surge de un sueño de su Gerente el Lcdo. Fausto Vilema, cuyo objetivo es dedicarse a la industria inmobiliaria principalmente a la urbanización de lotes de terrenos en el Cantón Guano, barrio 20 de Diciembre, mejor conocido con el nombre de Langos, sector rural que en los

últimos años se ha desarrollado como una ciudad satélite de la cabecera cantonal de la provincia de Chimborazo, de la ciudad de Riobamba por su cercanía y por contar con todos los servicios de infraestructura básica.

Esta idea se cristaliza el 11 de enero del 2013, a través de la constitución de la Compañía de Responsabilidad Limitada con la participación de los señores Fausto Ricardo Vilema Padilla, Mesías Colcha Llamuca y Hugo Vicente Vilema Padilla mediante escritura pública registrada en la Notaria Trigésima Quinta del Cantón Quito, Provincia de Pichincha, con una duración de cincuenta años.

El Objeto social de la compañía se circunscribe a:

- a. Realizar la gestión total de los servicios relacionados con la construcción, elaboración de proyectos, rehabilitación, habilitación de interiores, edificación y obra civil, para clientes privados e institucionales, por medio de contratación directa o subcontratación de equipos y maquinarias.

- b. Promover el diseño, gestión, desarrollo, formulación y evaluación de proyectos inmobiliarios.
- c. Importación, exportación, fabricación y comercialización de productos para la construcción y acabados en general.
- d. Planificación, promoción, desarrollo. Compra venta, permuta, arrendamiento, administración, corretaje y mantenimiento de bienes inmuebles sean estos predios rústicos o urbanos, casas o edificios de cualquier tipo de construcción y/o por habilitar, conjuntos habitacionales, apartamentos, suite, propios o de terceros que tengan relación con el sector inmobiliario.
- e. La prestación de servicios de asesoría en los campos del diseño, construcción, compraventa, permuta, arrendamiento, administración, corretaje, mantenimiento de bienes inmuebles y otros relacionados con su objeto social.
- f. Comercialización de sus propios proyectos como los de terceros relacionados con el área de la administración y elaboración de proyectos habitacionales.
- g. Solicitar, adquirir, registrar o poseer en cualquier otra forma, usar, distribuir y explotar marcas, diseños, patentes, invenciones y procedimientos, tecnología y marcas registradas.
- h. En general celebrar y ejecutar los actos y contratos en su propio nombre, por cuenta de terceros o en participación con ellos que tengan relación con el objeto enunciado.

Para la ejecución de las labores diarias cuenta con 5 trabajadores, quienes se desempeñan en las distintas áreas de trabajo tanto administrativas como operativas.

El Lcdo. Fausto Vilema Padilla, mentalizador de la creación de la Compañía es el encargado de la administración directa de la empresa, cuyo cargo de Gerente General le faculta la dirección y conducción de la misma.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Control Interno

Desde tiempos remotos, el ser humano ha tenido la necesidad de controlar sus pertenencias y las del grupo del cual forma parte, por lo que de alguna manera se tenían tipos de control para evitar desfases; por tal situación, es necesario que una empresa establezca un control interno, ya que con esto se logra mejorar la situación financiera, administrativa y legal.

Se dice que el control interno es una herramienta surgida de la imperiosa necesidad de accionar proactivamente a los efectos de suprimir y/o disminuir significativamente la multitud de riesgos a las cuales se vean afectados distintos tipos de organizaciones, sean estos privados o públicos, con o sin fines de lucro. Partiendo de esto mencionamos la siguiente interpretación del control interno: Es la base donde descansan las actividades y operaciones de una entidad; es decir, que las actividades de producción, distribución, financiamiento, administración, entre otras, son regidas por el control interno; además, es un instrumento de eficiencia y no un plan que proporciona un reglamento.

El mejor sistema de control interno es aquel que no daña las relaciones d empresa-clientes y mantiene en un nivel de alta dignidad humana las relaciones de dirigentes y subordinados; su función es aplicable a todas las áreas de operación de los negocios, de su efectividad depende que la administración obtenga la información necesaria para seleccionar las alternativas que mejor convengan a los intereses de la entidad.

2.2.1.1 Antecedentes

En los pueblos de Egipto, Fenicia, Siria entre otros, observamos la contabilidad de partida simple. En la edad media aparecieron los libros de contabilidad para controlar las operaciones de los negocios, es en Venecia en donde en 1494, el Franciscano Fray Lucas Paccioli, mejor conocido como Lucas de Borgo, escribió un libro sobre la Contabilidad de partida doble.

Es en la revolución industrial cuando surge la necesidad de controlar las operaciones que por su magnitud eran realizadas por maquinas manejadas por varias personas.

El origen del Control Interno, surge con la Partida Doble, que fue una de las medidas de control, pero fue hasta fines del siglo XIX que los hombres de negocios se preocupan por formar y establecer sistemas adecuados para la protección de sus intereses.

2.2.1.2 Definiciones de Control Interno

El Control Interno de una empresa constituido por el plan de organización, la asignación de deberes y responsabilidades, el sistema de información financiero y todas las medidas y métodos encaminados a prevenir los posibles fraudes de la organización, promover la eficiencia, obtener información financiera confiable, segura y oportuna, así lograr la comunicación de políticas administrativas, estimular y evaluar el cumplimiento de los objetivos.

Según (Mantilla, 2013) Control Interno: “Comprende el plan de la organización y todos los métodos y medidas coordinados que se adoptan en un negocio para salvaguardar sus activos, verificar la exactitud y la confiabilidad de sus datos contables, promover la eficiencia operacional y fomentar la adherencia a las políticas prescritas”. (p.19).

Es necesario que las empresas establezcan un control interno como herramienta para accionar proactivamente el mejoramiento de la situación financiera, administrativa y legal, además disminuir significativamente la multitud de riesgos que se presenten dentro y fuera de la empresa. De esta manera se puede velar todas las actividades y recursos de la empresa.

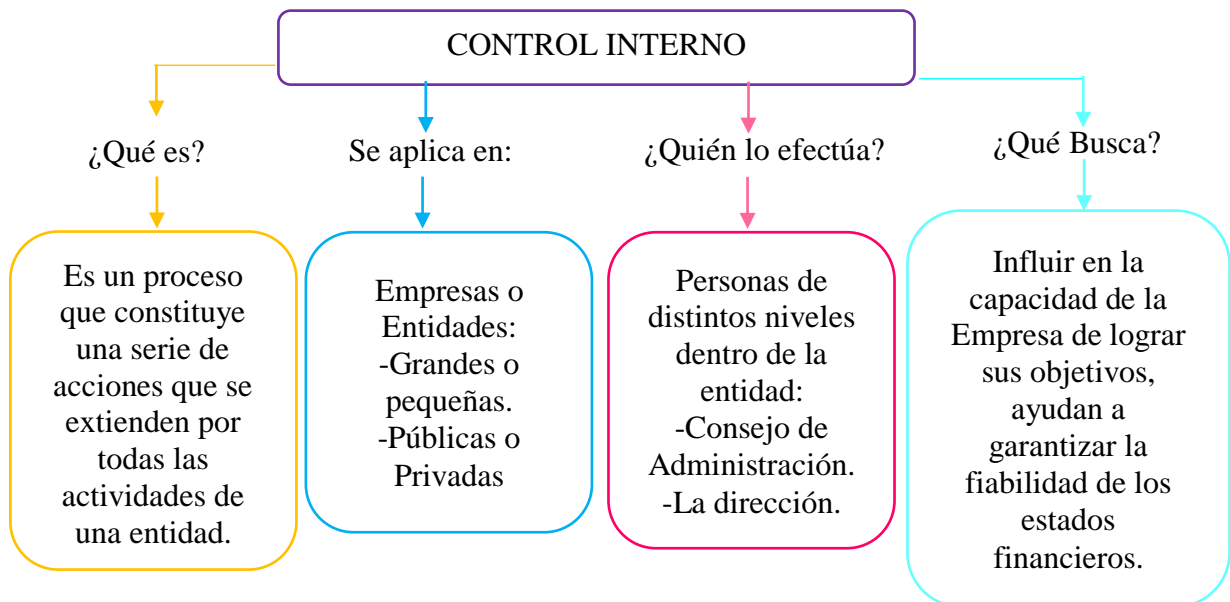
Según (Barquero, 2013) El Control Interno: “Comprende el plan de organización, el conjunto de métodos y procedimientos que aseguren que los activos están debidamente protegidos, además que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente y se cumplen según las directrices marcadas por la dirección.” (p. 20).

Se puede definir al control interno como el plan de una organización que establece principios, métodos y procedimientos que coordinados y unidos entre sí, buscan proteger los recursos de la entidad y prevenir fraudes, errores dentro de los diferentes procesos desarrollados en la empresa. Además, hace parte de un proceso que debe ser

ejecutado de forma unida por la junta directiva de las empresas, la gerencia y por todo el recurso humano de la misma, cuya orientación debe estar encaminada al cumplimiento de las siguientes funciones:

- a. Proteger los recursos de la organización, buscando su adecuada administración ante posibles riesgos que los afecten.
- b. Garantizar la eficacia y la eficiencia en todas las operaciones promoviendo y facilitando la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión de la organización.
- c. Velar para que todas las actividades recursos de la organización estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- d. Asegurar que los registros y la información generada como producto de las actividades realizadas por la organización, sean elaborados y presentados de manera oportuno y que dicha información sea confiable.
- e. Garantizar la correcta evaluación y seguimiento de la gestión organizacional.
- f. Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, así como también detectar y corregir errores que se presenten en la organización y que puedan afectar el logro de sus objetivos. (p. 56).

Gráfico 1: Control Interno



Fuente: Miguel Barquero (2013). Manual Práctico de Control Interno: Teoría y aplicación práctica

Elaborado por: Verónica Gusqui

2.2.1.3 Clasificación del Control Interno

Para (Estupiñán, 2015) existe dos tipos de control interno:

El Control Interno Administrativo

“Existe un solo sistema de control interno administrativo, que es el plan de organización que adopta cada empresa, con sus correspondiente procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, al logro del objetivo administrativo.”

Para verificar el logro de estos objetivos la administración establece:

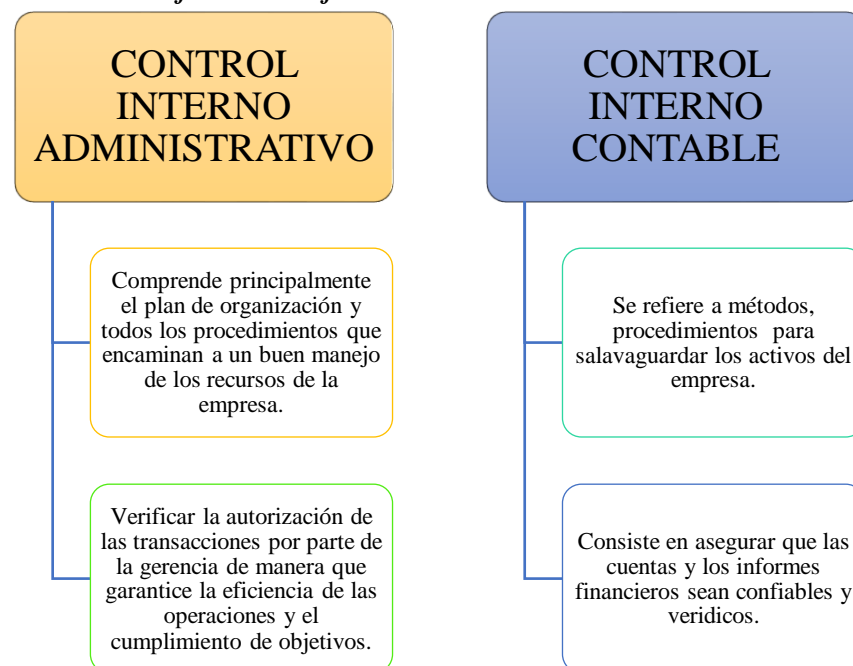
- ✓ El control del medio ambiente o ambiente de control.
- ✓ El control de evaluación de riesgo.
- ✓ El control y sus actividades.
- ✓ El control del sistema de información y comunicación.
- ✓ El control de supervisión o monitoreo.

El Control Interno Contable

“Como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información, surge, como un instrumento, el control interno contable”, con los siguientes objetivos:

- Que todas las operaciones se registren oportunamente, por el importe correcto; en las cuentas apropiadas y en el período contable en que se llevan a cabo, con el objeto de permitir la preparación de estados financieros y mantener el control contable de los activos.
- Que todo lo contabilizado exista y que lo que exista esté contabilizado, investigando cualquier diferencia para adoptar la consecuente y apropiada acción correctiva.
- Que las operaciones se realicen de acuerdo con autorizaciones generales y específicas de la administración.
- Que el acceso de los activos se permita solo de acuerdo con autorización administrativa. (p. 32).

Gráfico 2: Clasificación del Control Interno



Fuente: Rodrigo Estupiñan (2015). Control Interno y Fraudes: Análisis de Informe COSO I, II Y III.

Elaborado por: Verónica Gusqui

Según (Fonseca Luna , 2013) clasifica al control interno en dos grandes grupos; por su área y por su acción:

1. Por su Área de aplicación:

Contable.- Comprenden el plan de organización, los métodos y procedimientos cuya misión es salvaguardar los activos y la fiabilidad de los registros contables. Este tipo de control mide las operaciones en términos monetarios y por ser de carácter financiero, las cifras que maneja el departamento correspondiente deben ser constantemente controladas para evitar fraudes o errores y procurar que la información sea confiable.

Administrativo.- Se relacionan con la normativa y los procedimientos existentes en una empresa vinculados a la eficiencia operativa y al acatamiento de las políticas de la dirección. Es aquel que se aplica a todas las actividades de la entidad, el cual ayuda a evaluar y medir el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos.

Operativo.- Se refiere a la eficacia y a la eficiencia de las operaciones de la organización incluyen objetivos de rendimiento y rentabilidad, evaluación de programas, proyecto, operaciones, actividades y a la preservación del patrimonio de pérdidas por abuso, mala gestión, errores, fraudes y/o irregularidades, etc.

Presupuestario.- Es un conjunto de procedimientos y recursos que usados con pericia y habilidad, sirven para planear, coordinar y controlar, por medio de presupuestos, todas las funciones y operaciones de una empresa con el fin que obtenga el máximo rendimiento con el mínimo esfuerzo, además el control de presupuestario permite que las actividades de la empresa sean planificadas con antelación y referidas a un período de tiempo determinado.

Informática.- El control interno informático es una función del departamento de informática, cuyo objetivo es el de controlar todas las actividades relacionadas a los sistemas de información automatizados se realicen cumpliendo las normas, estándares, procedimientos y disposiciones legales establecidas interna y externamente.

Gerencial o de Gestión.- Es la actividad gerencial que se desarrolla dentro de las organizaciones, dirigida a asegurar el cumplimiento de su misión y sus objetivos; de sus

planes, programas y metas; de las disposiciones normativas que regulan su desempeño y que la gestión sea eficaz y ajustada a parámetros de calidad.

2. Por su uso o acción

Generales.- Comprende el plan de organización y todos los métodos coordinados y medidas adoptadas dentro de una empresa con el fin de salvaguardar sus activos y verificar la confiabilidad de los datos presentados.

Específicos.- Se relacionan con el control específico a una actividad o área determinada dentro de la empresa, tales como: control interno del efectivo, del sistema contable, de cheques, de cartera de crédito, etc., con la finalidad de establecer su grado de eficiencia, eficacia y confiabilidad.

Previo o Preliminar.- Son los procedimientos que se aplican antes de la ejecución de las operaciones o de que sus actos causen efectos; verifica el cumplimiento de las normas que lo regulan y los hechos que los respaldan y asegura su conveniencia y oportunidad en función de los fines y programas de la organización. Los controles previos son los que más deben cuidarse porque son fuentes de riesgos, ya que si uno de esos no se cumple puede incurrirse en compras innecesarias, decisiones inconvenientes, compromiso no autorizados, etc., por lo que aquí también juegan un papel importante los empleados ya que si cada uno de ellos se convierten en el control previo del paso anterior, las posibilidades de desperdicio y corrupción, son menores.

Concurrente o Concomitante.- Son los procedimientos que permiten verificar y evaluar las acciones en el mismo momento de su ejecución, lo cual está relacionado básicamente con el control de calidad.

Posterior o de Retroalimentación.- Es el examen posterior de las operaciones financieras y administrativas y se practica por medio de la Auditoría Externa y la Auditoría Interna dentro de las organizaciones.

De Información.- Conjunto de procesos que el Consejo de Administración, el Comité de Auditoría, la alta dirección y el personal involucrado de la entidad llevan a cabo para proporcionar seguridad razonable respecto a la finalidad de la información financiera

que se publica y se difunde a los mercados. Describiendo asimismo las responsabilidades adscritas a cada uno de los intervinientes en dicho proceso.

Continuo.- Es aquel que se relaciona con el control permanente de las actividades dentro de la empresa, con la finalidad de evitar desfases, desviaciones, pérdidas, robos, hurtos, desperdicios realizados por el departamento especializado, dentro de este se considera a la auditoría interna.

Esporádico.- Es aquel que está relacionado con el control periódico u ocasional, con la finalidad de establecer y conocer si la empresa está cumpliendo con la misión, visión y objetivos para la que fue creada, dentro de esta se considera a la auditoría externa. (p. 101).

2.2.1.4 Objetivos del Control Interno

Para (Fonseca, 2011), los objetivos de Control Interno son los siguientes:

Los objetivos se presentan en tres categorías:

Gráfico 3: Objetivos del Control Interno



Fuente: Oswaldo Fonseca (2011). Sistema de Control Interno para Organizaciones
Elaborado por: Verónica Gusqui

✓ **Efectividad y eficiencia en las operaciones.-** Este objetivo se refiere a controles internos diseñados por la efectividad, es decir, tal como fueron planeadas. Por otro

lado la eficiencia está orientada al correcto uso de los recursos y tiene relación, por ejemplo, con: activo fijo, efectivo, inventarios y la imagen de la organización.

- ✓ **Confiabilidad de la información financiera.-** Este objetivo se refiere a las políticas, métodos y procedimientos diseñados por la entidad para asegurar que la información financiera sea válida y confiable.
- ✓ **Cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables.-** Este objetivo se refiere a la responsabilidad de la prevención y detección de fraudes y errores en la entidad, ya que se encarga de gestionar y asegurarse de la supervisión, de la dirección, de la integridad de los sistemas de contabilidad y de información financiera, así como también que estén implementados sistemas de control adecuados.

Se puede manifestar que los objetivos señalados dentro del control interno se relacionan con la parte operativa, financiera y obligaciones que tiene la organización; pues el primero hace referencia al correcto uso y optimización de recursos, sobre la base de la eficiencia, eficacia, economía, ecología y ética para el cumplimiento de los objetivos institucionales; el segundo se relaciona con la normativa interna que garantiza la confiabilidad de la información financiera generada y el último objetivo es el cumplimiento de la normativa interna, que garantice el cumplimiento de las leyes y regulaciones establecidas y vigentes.

Para (Barquero, 2013), “El control interno, tiene que ver con las necesidades del negocio o empresa, principalmente de qué tipo de control se tiene que implementar partiendo de este punto un objetivo general y varios objetivos específicos:

Objetivo General:

Resguardar los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraude o negligencia, como así también detectar las desviaciones que se presenten en la empresa y que puedan afectar al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Objetivos Específicos:

- 1.- Proteger los recursos de la empresa o negocio evitando pérdidas por fraudes o negligencias.
- 2.- Asegurar la exactitud y veracidad de los datos contables y extracontables, los cuales, son utilizados por la dirección para la toma de decisiones.
- 3.- Estimular el seguimiento de las prácticas ordenadas por la gerencia.
- 4.- Promover la eficiencia de la explotación de los recursos con que cuenta la empresa o negocio.
- 5.- Promover y evaluar la seguridad, la calidad y la mejora continua.
- 6.- Velar porque todas las actividades y recursos de la empresa o negocio estén dirigidos al cumplimiento de los objetivos de la entidad.
- 7.- Garantizar la eficacia, la eficiencia y economía en todas las operaciones.
- 8.- Definir y aplicar medidas para prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presenten en la empresa o negocio y que puedan afectar el logro de sus objetivos.
- 9.- Garantizar que el sistema de control interno disponga de sus propios mecanismos de verificación y evaluación.
- 10.- Velar porque la empresa o negocio disponga de procesos de planeación y mecanismos adecuados para el diseño y desarrollo organizacional. (p. 58).

2.2.1.5 Características del Control Interno

(Barquero, 2013), Establece las características del control de la siguiente manera:

- El sistema de control interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación, de información operacional de la empresa o negocio.
- Corresponde a la máxima autoridad de la empresa o negocio la responsabilidad de establecer, mantener y perfeccionar el sistema de control interno.
- En cada área de la empresa o negocio, el funcionario encargado de dirigir es responsable del control interno ante su jefe inmediato, de acuerdo con los niveles de autoridad establecidos en la empresa o negocio.
- La unidad de control interno, o quien haga sus veces, es la encargada de evaluar en forma independiente el sistema de control interno de la empresa o negocio.

- Todas las transacciones de la empresa o negocio deberán registrarse en forma exacta y oportuna. (p.59).

2.2.1.6 Importancia del Control Interno

(González, 2014), manifiesta que: “El contar con un control interno adecuado a cada tipo de empresa nos permitirá maximizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, para obtener mejores niveles de productividad; también ayuda a contar con recursos humanos motivados, comprometidos con su organización y dispuestos a brindar al cliente servicios de calidad”.

Por dicha razón es necesario que se implemente un sistema de control interno, porque a través de este:

1. Permite asegurar el acatamiento de las normas legales.
2. Salvaguardar los recursos y bienes que integran el patrimonio institucional.
3. Asegurar la obtención de información administrativa, financiera y operativa útil, confiable y oportuna para la toma de decisiones.
4. Promover la eficiencia de las operaciones y lograr el cumplimiento de los planes, programas y presupuesto, en concordancia con las políticas prescritas y con los objetivos y metas propuestas.
5. Garantizar razonablemente la rendición de cuentas.

Contar con un control actualizado en las áreas básicas de la empresa permitirá alimentar el sistema de información y ayudar a la adecuada toma de decisiones. (p. 67).

2.2.1.7 Alcance del Control Interno

(Santillana González, 2015), Afirma: “En todo sistema de control interno se deben definir unos alcances los cuales variarán dependiendo de las distintas características que integren la estructura del negocio. La responsabilidad en la decisión de estos alcances para un adecuado control recae siempre en la dirección en función de sus necesidades y objetivos.

Las variables a considerar dependerán siempre de las distintas actividades del negocio o clases de organización y departamentos que la componen, tamaño, volumen de transacciones, así como la distribución geográfica de la organización, entre otras.

En empresas de gran tamaño ocurre que los distintos procedimientos, controles y sistemas de registro que utilizan no son operativos ni prácticos en organizaciones de menor dimensión. En pequeñas empresas la necesidad de un control formal, con el objeto de obtener fiabilidad en la información y registros, es menor al asumir la dirección un papel más directo y personal del negocio. (p. 190).

2.2.1.8 Limitaciones del Control Interno

(Ramón, 2015), menciona que: “El control interno puede proporcionar solamente una seguridad razonable de que lleguen a alcanzar los objetivos de la administración a causa de limitaciones inherentes al mismo control interno, tales como:

El requisito usual de la administración de que un control sea eficaz en la relación a su costo; es decir, que el costo de un procedimiento de control no sea desproporcionado a la pérdida potencial debida a fraudes o errores.

El hecho de que la mayoría de los controles tiendan a ser dirigidos a tipos de operaciones esperadas y no a operaciones poco usuales.

2.2.1.9 Elementos del Control Interno

Para (Lara, 2012), El control interno se compone de varios elementos que permitirán evaluar los resultados obtenidos en el desempeño de las funciones de cada uno de los integrantes y las áreas de la organización, los elementos son los siguientes:

- a) El plan de organización
- b) Autorizaciones y procedimientos
- c) Personal
- d) Supervisión

2.2.1.10 Componentes del Control Interno

(Fonseca Luna , 2013) Dice: “El marco integrado de control que plantea el informe COSO, como apoyo teórico utilizado para la elaboración de normas de control interno por parte de entidades fiscalizadoras superiores y las organizaciones supranacionales que las agrupa, sugiere que para la estructuración de un sistema de control interno en las organizaciones, estén cinco componentes interrelacionados, derivados del estilo de la dirección, e integrados al proceso de gestión:

Gráfico 4: Componentes de Control Interno



Fuente: Sistema de Control Interno para Organizaciones
Elaborado por: Verónica Gusqui

1.- El Ambiente de control.- Se relaciona con las actitudes y las acciones de los jerarcas, los titulares subordinados y demás funcionarios de la institución. Sus valores éticos y el ambiente en el que desempeñan sus actividades dentro de la institución, deben servir como fundamento para la operación exitosa de los demás componentes y del sistema, como un todo.

Los elementos que constituyen el ambiente de control son:

La ética y la integridad del personal: Incluye a todo el personal relacionado con el organismo desde el nivel gerencial hasta el operativo, respecto a que deben mantener

una conducta ética e integral, en todas sus actividades. Deben ejercer sus actividades de forma ordenada, convirtiéndose en un reflejo positivo de la misión del organismo.

Capacidad: se refiere al nivel de conocimientos y habilidades que deben poseer todos los trabajadores de un organismo a fin de comprender la importancia de la ejecución del control y asumir responsabilidades de las acciones de forma individual asegurando un desempeño efectivo.

Filosofía de la dirección y estilo gerencial: específicamente se refiere a la actitud de la alta gerencia frente interno. Este nivel de la organización debe adjudicarle, al control interno la importancia necesaria, el apoyo constante, acompañado de un asesoramiento y evaluación del desempeño.

Estructura organizacional: debe definirse una estructura en la organización con la que se crean líneas de rendición de cuentas, que van a seguir los patrones de las asignaciones de responsabilidades y autoridades, conjuntamente con la delegación de las mismas.

Políticas y prácticas de recursos humanos: el personal es una pieza clave dentro del control interno por lo que debe ser confiable y competente. Para ello los métodos utilizados en su selección, contratación y capacitación, deben ser los más adecuados. Dentro de la organización el área de recursos humanos debe promover un ambiente ético y transparente en la práctica diaria.

2.- La Evaluación de riesgos.- Conlleva a la existencia de un sistema de detección y valoración de los riesgos derivados del ambiente, entendidos como los factores que podrían afectar el cumplimiento de la misión y el logro de los objetivos institucionales. Estos permiten a la administración efectuar una gestión eficaz y eficiente por medio de la toma de acciones válidas y oportunas, para prevenir y enfrentar las posibles consecuencias de la eventual materialización de esos riesgos. La evaluación de riesgos incluye:

Identificación de riesgo: Es el acercamiento estratégico a los riesgos que afectan el logro de los objetivos de la entidad. Deben considerarse tanto los internos como los externos, así como aquellos referidos a todas las actividades de la organización. La importancia de la identificación de los riesgos es inmensa, porque le permite a la gerencia tomar medidas para aquéllos que tengan mayor incidencia en el bienestar de la empresa, o riesgos que sean más factibles.

Valoración del riesgo: es importante identificar los posibles riesgos y las probabilidades de que éstos se sucedan. Existen riesgos cuantificables y otros que no lo son.

Tolerancia al riesgo: Cantidad de riesgos que es capaz de soportar la empresa, y debe ser considerado conjuntamente con las posibles respuestas al riesgo. Al realizar todas estas acciones el organismo obtiene un mapa de riesgo, con el cual podrá guiarse, siempre sujeto a modificaciones, según las variaciones.

Mapa de riesgo: Del resultado de la valoración de los riesgos se pasa a desarrollar las respuestas para abordarlos, las cuales se presentan en cuatro categorías: tolerancia al riesgo; tratamiento del riesgo; eliminación del riesgo; administración del riesgo. En todo caso, es pertinente la aplicación de un adecuado sistema de control interno para que el riesgo se mantenga en una condición aceptable. El control interno, como se ha reiterado, da una garantía de seguridad razonable. En razón de ello, aquellas empresas que identifiquen sus posibles riesgos tendrán mayor capacidad de respuesta ante los mismos. Sus medidas de control serán más efectivas y siempre deben tener un valor proporcional al riesgo que están controlando.

Las Actividades de control.- Comprende todos los métodos, políticas, procedimientos y otras medidas establecidas y ejecutadas, como parte de las operaciones, para asegurar que se están aplicando las acciones necesarias, tanto para el manejo como para la minimización de los riesgos, conjuntamente con una gestión eficiente y eficaz. Para que sean efectivas deben ser: apropiadas y consistentes con un plan a largo plazo; tener un costo adecuado no mayor a los beneficios; ser razonables y estar integradas a la naturaleza y objetivos del ente.

Estas actividades de detección y prevención incluyen a todo el personal porque son integrales, alcanzando una diversidad de actividades como:

- ★ Procedimientos de autorización y aprobación;
- ★ Segregación de funciones (autorización, procesamiento, archivo y revisión);
- ★ Controles sobre el acceso a los recursos y archivos;
- ★ Verificaciones (previas y posteriores);
- ★ Conciliaciones (operaciones o procesos relacionados);
- ★ Revisión del desempeño operativo (revisión de operaciones procesos y actividades);
- ★ Supervisión (asignación conocimiento de funciones y responsabilidades revisión sistemática y aprobación del trabajo como garantía de ejecución); y,
- ★ Acciones correctivas (seguridad sobre su efectividad)

3.- Información y Comunicación.- Relacionado con los sistemas de información y comunicación existentes en la institución, que deben generar, capturar, procesar y transmitir la información relevante sobre las actividades institucionales y los eventos externos e internos que puedan afectar su desempeño positiva o negativamente. Para que la información sea confiable, debe ser archivada y clasificada de forma oportuna, debe llegar a la gente adecuada, permitiéndoles realizar el control interno conjuntamente con sus otras responsabilidades, todas las transacciones y eventos significativos del sistema de control interno deben ser registrados.

Toda la información debe ser: Apropiable, puntual, oportuna, actual, exacta y asequible; que las partes interesadas la puedan obtener de forma fácil. Así se mantiene el orden, la ética y la economía en todas las acciones dentro del organismo. La información se necesita en todos los niveles de la organización para poder tener un control interno efectivo, se aplica a los procesos completos, desde transacciones hasta eventos, todas las etapas que estos incluyan como su iniciación y su autorización; es decir, el proceso integral incluso la clasificación que se realiza para archivarlos y si fuese necesario la actualización oportuna de la documentación para que siga siendo relevante.

La información es la base de la comunicación y para que sea efectiva debe fluir hacía arriba, a través de ella y hacia abajo, pasando por los componentes y toda la estructura interna de la organización. La gerencia tiene un gran peso dentro de la comunicación considerando primordial la fluidez entre ella y el resto de los empleados, creando conciencia de la filosofía del control interno, dirigiendo, delegando y haciendo posible una retroalimentación dentro del organismo. A su vez, debe asegurarse que las comunicaciones externas sean eficientes pudiendo generar un gran impacto dentro de la organización y el logro de sus objetivos.

4.- Supervisión y Monitoreo.- Proceso de seguimiento continuo para valorar la calidad de la gestión institucional y del sistema de control interno. Para asegurarse del funcionamiento efectivo del sistema de control interno es necesaria la supervisión referida a una serie de acciones que se ejecutan como:

Monitoreo continuo: se refiere a las actividades frecuentes que realiza el personal de la organización como cumplir cada quien con sus obligaciones, supervisar, liderar, entre otras, inmersas en las funciones que les corresponda.

Evaluaciones puntuales: Dependen del resultado de la evaluación de riesgo y de la efectividad del monitoreo constante, cubren la evaluación de la efectividad del sistema de control interno, se realiza con métodos y procedimientos ya predefinidos. De cualquiera de las dos formas que se realice la supervisión, debe diferenciarse de la revisión de operaciones de la empresa, siendo esta última parte de las actividades de control interno que se realizan en la organización. (pp. 112-118).

2.2.1.11 Principios del Control Interno

(Isotools, 2016), Establece que: “Los principios en los que se sustenta el Modelo Estándar de Control Interno 2014 son los siguientes:

El Autocontrol.- Este principio hace referencia a la capacidad que debe tener cada institución para llevar a cabo:

- a) Evaluación y control de su trabajo.
- b) Identificación de desviaciones.

- c) Aplicación de acciones correctivas.
- d) Mejoras en los procesos.
- e) Administración eficaz y transparente, solicitando ayuda en caso de considerarlo necesario.

Para lograr este Autocontrol, las Administraciones requieren apoyarse en los siguientes instrumentos:

- a) Contar con el compromiso por parte de todos sus trabajadores.
- b) Desarrollar las competencias y conocimientos que exige dicho autocontrol.
- c) Asumir responsabilidades con las labores que a cada uno le ha sido asignada.
- d) Tener la capacidad de tomar decisiones propias y autorregular su propia conducta.

La Autorregulación.- El segundo de los principios del Modelo Estándar de Control Interno implica la capacidad que ha de tener la institución pública para la formulación y puesta en práctica de métodos, normas, así como también procedimientos de acuerdo a la Constitución y Leyes, que permitan coordinar sus acciones de una manera correcta.

A través de la Autorregulación, con la normalización de los patrones de actuación de cara al logro de objetivos, se ve favorecido a su vez el Autocontrol.

Para conseguir tal Autorregulación, la Administración deben:

1. Promulgar sus valores, principios y código de conductas éticas.
2. Generar un Código de Buen Gobierno.
3. Diseñar un modelo de operación que permita armonizar las leyes y normas correspondientes a su propósito.
4. Establecer sus políticas, normas y controles con el fin de evitar la ocurrencia de riesgos que pongan en riesgo sus objetivos.
5. Definir su reglamentación de Control Interno.

La Autogestión.- El tercer principio del Modelo Estándar de Control Interno se refiere a la capacidad institucional que debe tener todo organismo para realizar de manera efectiva, eficiente , a la vez que sea eficaz, una interpretación , coordinación y aplicación de su función administrativa.

La organización, debe definir sus políticas, acciones, metodología, procedimientos de trabajo y mecanismos para el control, prevención, así como para la evaluación y mejora continua, que posibiliten dar cumplimiento a cada uno de estos tres principios y poder así establecer su sistema de control Interno que le garantice el logro de sus objetivos.

Esta Autogestión se sustenta en la aplicación de instrumentos como:

- a) Compromiso con la integridad y los valores éticos.
- b) Seguimiento y realización de evaluaciones.
- c) Supervisar.
- d) Definir la estructura de responsabilidades y autoridades.
- e) Asegurar las correctas competencias laborales.
- f) Rendir cuentas.
- g) Gestión de riesgos.
- h) Definir y aplicar medidas de control.
- i) Informar de las deficiencias observadas en la gestión.
- j) Compromiso con la mejora continua de la institución.

Bajo estos principios se persigue ofrecer unos parámetros de control para que las instituciones puedan definir sus propias acciones, métodos y mecanismos de control y evaluación que permitan mejorar la calidad de su gestión.

2.2.2 Sistema de Control Interno

El sistema de control interno es el conjunto de todos los elementos en donde lo principal son las personas, los sistemas de información, la supervisión y los procedimientos. Es de vital importancia, ya que promueve la eficiencia asegura la efectividad, proviene que se violen las normas y los principios contables de general aceptación. Los directivos de

las organizaciones deben crear un ambiente de control, un conjunto de procedimientos de control directo y las limitaciones del control interno.

2.2.2.1 ¿Qué es el Sistema de Control Interno?

(Márquez Rivas, 2013), manifiesta que: “Un sistema de control interno está compuesto por todos los órganos de gobierno interno, departamentos, áreas y actividades que posee y tiene formalmente establecidos una organización para lograr aseguramiento organizacional en forma permanente y sustentable. Por aseguramiento organizacional debe entenderse la búsqueda de evitar incurrir en pérdidas que pudieron prevenirse mediante el establecimiento de una respuesta adecuada de riesgos. En otras palabras, que disminuya la incertidumbre de obtener los resultados esperados con el menor consumo de recursos. (p. 66).

(Gutiérrez, 2011), Considera que el: “Sistema de control interno es dentro de la empresa un seguimiento y control de las actividades que se realizan en el seno de la misma. Corrigen errores y se asegura del cumplimiento de los objetivos. Cada área funcional de la empresa presentara un control interno de sus actividades. Estos sistemas de control buscan que la empresa tenga una mejor eficiencia.

Se puede afirmar que un sistema de control interno está relacionado con todo acto de poder encaminado a mantener una acción sujeta a determinados patrones, en forma tal que se logre el resultado deseado. Por tanto podemos definirlo como un conjunto de normas, procedimientos, principios, planes, y mecanismos de verificación adoptados por una entidad con el fin de procurar que todas sus actividades se realicen de un modo correcto.

Todas las empresas deben controlar que se cumplen dentro y fuera de esta los objetivos y metas que la empresa decide seguir. Estos sistemas son los responsables de la aplicación y control de las actividades que realice, y de buscar siempre la mejora de los procesos y de velar por desarrollar un adecuado autocontrol. (p. 61).

(Contraloría General del Estado, 2014), sobre el Sistema de Control Interno dice: “Es el conjunto de acciones, actividades, planes, políticas, normas, registros, procedimientos y

métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan autoridades y su personal a cargo, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que afectan a una entidad pública. Se fundamenta en una estructura basada en cinco componentes funcionales: Ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control gerencial, información y comunicación, y supervisión. (p. 18).

(Sanmiguel, 2015), manifiesta: “El sistema de control interno es un proceso de control integrado a las actividades operativas de los entes, diseñado para asegurar en forma razonable la fiabilidad de la información contable; los estados contables constituyen el objeto del examen en la auditoría externa de estados contables, esta relación entre ambos muestra la importancia que tiene el sistema de control interno para la auditoría externa de estados contables. (p. 25).

En este sentido podemos deducir que: Un sistema de control interno, tiene como finalidad asegurar que las operaciones realizadas en la empresa se cumplan de manera eficaz y eficiente, y para lograrlo deberá cumplir con objetivos primordiales que le permita mejorar sus operaciones.

2.2.2.2 Objetivos de un Sistema de Control Interno

(Márquez Rivas, 2013), opina que: “El control interno descansa sobre tres objetivos fundamentales:

1. Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.- La contabilidad capta las operaciones, las procesa y produce información financiera necesaria para que los usuarios tomen decisiones. Esta información tendrá utilidad si su contenido es confiable y si es presentada a los usuarios con la debida oportunidad. Será confiable si la organización cuenta con un sistema que permita su estabilidad, objetividad y verificabilidad.

Si se cuenta con un apropiado sistema de información financiera se ofrecerá mayor protección a los recursos de la empresa a fin de evitar sustracciones y demás peligros que puedan amenazarlos. A continuación se detallan algunos ejemplos: Comparar los registros contables de los activos con los activos existentes a

intervalos razonables, utilización de sistemas automatizados para ingresos, asegurar apropiadamente los activos de la empresa, etc.

2. **Efectividad y Eficiencia de las Operaciones.-** Se debe tener la seguridad de que las actividades se cumplan cabalmente con un mínimo de esfuerzo y utilización de recursos y un máximo de utilidad de acuerdo con las autorizaciones generales especificadas por la administración. Ejemplo: El establecimiento de un sistema de incentivos a la producción.
3. **Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.-** Toda acción que se emprenda por parte de la dirección de la empresa, debe estar enmarcada dentro las disposiciones legales del país y debe obedecer al cumplimiento de toda la normatividad que le sea aplicable al ente. Este objetivo incluye las políticas que emita la alta dirección, las cuales deben ser suficientemente conocidas por todos los integrantes de la organización para que puedan adherirse a ellas como propias y así lograr el éxito de la misión que ésta se propone. (p. 37).

2.2.2.3 Importancia del Sistema de Control Interno

(Sanmiguel, 2015), establece que el Sistema de Control Interno es de vital importancia para las organizaciones porque:

1. Establece medidas para corregir los procesos, de tal forma que se alcancen los objetivos exitosamente;
2. Se aplica a: cosas, personas y actos;
3. Determina y analiza rápidamente las causas que pueden originar desviaciones para que no vuelvan a presentarse;
4. Identifica los sectores responsables de la administración, desde el momento en que se establecen medidas correctivas;
5. Proporciona información referente a la situación de la ejecución de los planes, sirviendo como fundamento al reiniciarse el proceso de la planeación;

6. Reduce costos y ahorra tiempo, al evitar errores; y,
7. Su aplicación incide directamente, en la racionalización de la administración y en el logro de la productividad de todos los recursos de la organización. (p. 98).

2.2.2.4 Factores del Sistema de Control Interno

(Sanmiguel, 2015), determina que: Existen cuatro factores que deben ser considerados al aplicar mecanismos o procesos de control: cantidad, tiempo, costo y calidad. Los tres primeros son de carácter cuantitativo y el último es eminentemente cualitativo.

1. Cantidad.- Este factor se aplica a actividades en las que el volumen es importante.
2. Tiempo.- A través de este factor se controla las fechas programadas.
3. Costo.- Es utilizado como un indicador de la eficiencia administrativa, ya que por medio de él se determinan las erogaciones de ciertas actividades.
4. Calidad.- La calidad se refiere a las especificaciones que deben reunir los productos, servicios o funciones de la organización, en términos de lo que necesita o espera el cliente o usuario. (p. 101).

2.2.2.5 Principios y Normas del Sistema de Control Interno

(Sanmiguel, 2015), manifiesta: Los principios del Sistema de Control Interno son indicadores fundamentales que sirven de base para el desarrollo de la estructura y procedimientos de control interno en cada área de funcionamiento institucional; estos se dividen en cuatro grandes grupos, por su aplicación:

- 1. Aplicables a la estructura orgánica:** La estructura orgánica necesita ser definida con bases firmes, partiendo de una adecuada separación de funciones de carácter incompatible, así como la asignación de responsabilidades y autoridad a cada puesto o persona, para lo cual son aplicables los siguientes Principios de Control Interno:

- **Responsabilidad delimitada.-** Permite fijar con claridad las funciones por las cuales adquiere responsabilidad una unidad administrativa o una persona en particular; es decir, a nivel de unidad administrativa y dentro de esta, el campo de acción de cada empleado o servidor público; definiéndole además, el nivel de autoridad correspondiente, para que se desenvuelva y cumpla con su responsabilidad en el campo de su competencia.
 - **Separación de funciones de carácter incompatible.-** Evita que un mismo empleado, ejecutivo o servidor público, ejecute todas las etapas de una operación dentro de un mismo proceso, por lo que se debe separar la autorización, el registro y la custodia dentro de las operaciones administrativas y financieras, según sea el caso, para evitar que se manipulen los datos y se generen riesgos y actos de corrupción. La separación de funciones sustenta incluso la organización física de la empresa, ya que las actividades afines se concentran y se asignan a una unidad administrativa, llámese gerencia, dirección, departamento, sección, etc., que en el futuro será la única responsable de ejecutar esas operaciones asignadas, controlar e informar de sus resultados.
 - **Instrucciones por escrito.-** Las instrucciones por escrito dictadas por los distintos niveles jerárquicos de la organización que se reflejan en las políticas generales y específicas, así como en los procedimientos para ponerlos en funcionamiento, garantizan que sean entendidas y cumplidas esas instrucciones, por todo empleado, ejecutivo o servidor público, conforme fueron diseñados.
2. **Aplicables a los procesos y sistemas:** Todos los sistemas integrados o no, deben ser diseñados tomando en cuenta que el control es para salvaguardar los recursos que dispone la organización, destinados a la ejecución de sus operaciones; por tanto son aplicables los siguientes Principios de Control Interno:
- **Aplicación de pruebas continuas de exactitud.-** La aplicación de pruebas continuas de exactitud, independientemente de que estén incorporadas a los sistemas integrados o no, permite que los errores cometidos por otros funcionarios sean detectados oportunamente, y se tomen medidas para corregirlos y evitarlos. Existen muchos ejemplos de pruebas de exactitud que el auditor debe estar en condiciones

de evaluar, para verificar si las mismas son beneficiosas para el proceso o si contribuyen a complicar el mismo; un ejemplo de ellas es que el sistema arroje la suma de un lote de transacciones ingresadas, que los valores ingresados cuadren con un documento de autorización o solicitud de proceso, dependiendo, por supuesto, de cómo está estructurado el control.

- **Uso de numeración en los documentos.-** El uso de numeración consecutiva, para cada uno de los distintos formatos diseñados para el control y registro de las operaciones, sea o no generados por el propio sistema, permite el control necesario sobre la emisión y uso de los mismos; además, sirve de respaldo de la operación, así como para el seguimiento de los resultados de lo ejecutado.

La numeración de un documento es fundamental porque permite que se relacione con otros datos que pueden ayudar a descubrir malos manejos o pagos duplicados; por ejemplo: en un sistema integrado donde existen fondos rotativos, cuya forma de reposición exige que cada fondo detalle sus gastos y luego en la unidad financiera se consolidan los datos para pedir la reposición, existe la posibilidad de que se paguen las mismas facturas con el fondo rotativo pero también que se paguen en la forma normal, sin que el sistema como tal, detecte el número de factura para indicar que esa factura ya fue pagada.

- **Uso de dinero en efectivo.-** Muchas organizaciones aún manejan dinero en efectivo por el uso de fondos de caja chica, lo cual si no existe un buen control, puede convertirse en una fuente de desperdicio constante que a la larga, puede constituirse en una gran estafa. La alta tecnología actual del mercado aplicable a los sistemas integrados, permite que los pagos se realicen sin el uso de dinero en efectivo ni chequeras, utilizando los servicios bancarios de redes computacionales que ayudan a ordenar el pago a través de transferencias bancarias, directamente a las cuentas de los beneficiarios, según las necesidades y facilidades del mercado, esto es para empleados y proveedores.
- **Uso de cuentas de control.-** La apertura de los sistemas integrados de contabilidad, debe ser lo suficientemente amplia para facilitar el control de los distintos momentos de las operaciones, así como de aquellos datos que, por sus

características, no formen parte del sistema en sí; por ejemplo: control de existencias, control de consumo de gasolina, control de mantenimiento y otras operaciones. Se deben diseñar los registros auxiliares que sean necesarios para controlar e informar al nivel de detalle que la operación requiera; por esto, el contador público debe hacer un análisis de las necesidades de control para armar los procesos, de tal manera que le permita agrupar datos, integrar y consolidar la información según las necesidades de los ejecutivos y demás personas que necesitan de dicha información.

- **Depósitos inmediatos e intactos.-** Probablemente es el punto donde mayor esfuerzo se ha dedicado, por lo que se ha escrito mucho al respecto, y es de lo que más se preocupan los auditores internos que pierden su tiempo realizando arquezos del efectivo recibido, sea por la venta de productos, o por el cobro a sus clientes. Según la tecnología utilizada actualmente, las recaudaciones pueden ser captadas por entes ajenos al ente beneficiario, quienes informan de la gestión realizada, así como de las transferencias que se han realizado a la cuenta principal de la organización.
- **Uso mínimo de cuentas bancarias.-** La aplicación del concepto de cuenta principal, cuenta única o cualquier otra denominación, minimiza el uso de cuentas bancarias ya que utilizando la tecnología disponible en el mercado, el pago se puede efectuar a través de transferencias bancarias, sin que se cuente con una chequera. Sin embargo, en los casos necesarios, su uso debe ser limitado a las cuentas exclusivamente necesarias, para facilitar el control del movimiento y disponibilidad de fondos asignados para las operaciones; el concepto de mínimo, no necesariamente se refiere a una o dos cuentas bancarias; por ejemplo: si se trata de un ente público, que maneja o administra proyectos, el mínimo de cuentas bancarias será tantas cuentas como proyectos existan. Por supuesto que lo recomendable es que sea un número razonable que ayude a que el control sobre el movimiento y disponibilidad de recursos, sea fácil y efectivo.
- **Uso de dispositivos de seguridad.-** En las organizaciones que disponen de equipos informáticos, mecánicos o electrónicos, formando parte de los sistemas de información, deben crearse las medidas de seguridad que garanticen un control adecuado del uso de esos equipos en el proceso de las operaciones, así como para

que permitan la posibilidad de comprobación de las operaciones ejecutadas. Los dispositivos de seguridad dependerán de los sistemas, si son de última tecnología, los mismos paquetes traen incorporados dispositivos que ayudan a darle seguridad a los procesos; por ejemplo: una bitácora que registra las operaciones del día; además puede producir un informe que salga en la pantalla de un supervisor, para que este vea que una clave no autorizada está ingresando a un sector del sistema.

- **Uso de indicadores de gestión.-** Este debe formar parte de los sistemas, para que permitan medir el grado de control integral de las operaciones y su avance tanto físico como financiero, de tal manera que se puedan hacer análisis de la gestión en los distintos sectores y proyectar de mejor manera a la organización, ayudando a reorientar las acciones, en los casos específicos. Los auditores internos pueden ser una gran ayuda en el establecimiento de estos indicadores, ya que ellos son los que más conocen de las operaciones de todos los sectores, bien podrían aportar con la identificación de los sectores o temas donde se pueden diseñar indicadores para controlar y medir la gestión.

3. Aplicables a la administración de personal: La administración del personal requiere de criterios básicos para fijar técnicamente sus responsabilidades, para lo cual se aplicaran los siguientes Principios de Control Interno:

- **Selección de personal hábil y capacitado.-** La aplicación de este principio permite que cada puesto de trabajo disponga del personal idóneo, seleccionado bajo criterios técnicos que se relacionen con su especialización, el perfil del puesto y su respectiva jerarquía, así como dentro del marco legal correspondiente. Las unidades administrativas encargadas de esta actividad, deberán coordinar con las unidades solicitantes, para que el proceso de selección sea el más adecuado a los intereses de la organización, ya que de esto depende la eficiencia que tengan las operaciones.
- **Capacitación continua.-** La aplicación de este principio permitirá que una organización o ente público, disponga de los recursos humanos capacitados para responder a las demandas del mercado, para lo cual la organización deberá programar la capacitación de su personal en los distintos campos y sistemas que

funcionen en su interior, para fortalecer el conocimiento y garantizar eficiencia en los servicios que brinda.

- **Vacaciones y rotación de personal.-** Desde el punto de vista humano y social, las vacaciones generan la recuperación de las energías perdidas durante el trabajo, por lo que la aplicación de este principio, es importante para que los trabajadores de los distintos niveles de la organización convivan con armonía. Las vacaciones y rotación de personal, generan la especialización de otros y motiva el descanso anual de aquellos que hacen uso de este derecho; además permite el descubrimiento de nuevas ideas de trabajo y eventuales malos manejos.
- **Cauciones (pólizas de seguro).-** La aplicación de este principio, generalmente está en directa relación al riesgo que representa el trabajador para la organización en el sector que ha sido colocado, especialmente en las áreas que tienen que ver con el manejo y custodia de bienes y valores, donde es prudente promover el uso de cauciones o pólizas de seguros contra siniestros, de tal manera que se eviten pérdidas innecesarias, y se asegure la recuperación del bien.

Actualmente existen muchas posibilidades, ya que las compañías de seguros ofrecen paquetes que hacen más baratas las posibilidades de asegurar los riesgos existentes; por otro lado, no olvidemos que las organizaciones, al momento, casi no manejan dinero en efectivo, lo cual reduce los riesgos de pérdida en este espacio. (pp. 108-111).

2.2.2.6 Beneficios de un Sistema de Control Interno

(Sanmiguel, 2015), afirma: Que los beneficios de contar con un sistema de control interno dentro de una organización, sea ésta grande o pequeña, es la seguridad razonable de:

1. Reducir los riesgos de corrupción;
2. Lograr los objetivos y metas establecidos;
3. Promover el desarrollo organizacional;
4. Lograr mayor eficiencia, eficacia y transparencia en las operaciones;

5. Asegurar el cumplimiento del marco normativo;
6. Proteger los recursos y bienes de la empresa, y el adecuado uso de los mismos;
7. Contar con información confiable y oportuna;
8. Fomentar la práctica de valores; y,
9. Promover la rendición de cuentas de los funcionarios por la misión y objetivos encargados y el uso de los bienes y recursos asignados. (p. 89).

2.2.3 El Informe Coso

2.2.3.1 Definición COSO

(Lara, 2012), en relación al método COSO, afirma:

El Committee of Sponsoring Organizations (COSO) nació en 1985 como una iniciativa privada para evitar reportes financieros fraudulentos. Desde entonces ha sido adoptado en todo el mundo y se ha convertido en el principal marco de referencia. Su objetivo es desarrollar conocimiento en tres áreas interrelacionadas: administración de riesgo, control interno y disuasión del fraude. Para el año 2010 se propuso un marco integrado y fue para mayo del 2013 que se aprobó el Marco Integrado COSO III.

A medida que acelera el ritmo de cambio, la mayoría de las organizaciones necesitarán mejorar su capacidad de aprovechar oportunidades, evitar riesgos y manejar la incertidumbre. Esta nueva metodología proporciona la estructura conceptual y el camino para lograrlo. La premisa principal de la gestión integral de riesgo es que cada entidad, con o sin fines de lucro, existe para proveer valor a sus distintos grupos de interés. Sin embargo, todas estas entidades enfrentan incertidumbres y el desafío para la administración es determinar qué cantidad de incertidumbre esta la entidad preparada para aceptar, como esfuerzo, en su búsqueda de incrementar el valor de esos grupos de interés. Esa incertidumbre se manifiesta tanto como riesgo y oportunidad, con el potencial de erosionar o generar valor. La gestión integral de riesgo permite a la administración tratar efectivamente la incertidumbre, riesgo y oportunidad, de tal modo de aumentar la capacidad de la entidad de construir valor.

La gestión integral de riesgos permite:

1. Alinear la estrategia con el apetito al riesgo.
2. Incrementar las respuestas al riesgo.
3. Reducir las pérdidas y sorpresas operacionales.
4. Identificar y administrar riesgos que cruzan la organización.
5. Proveer respuestas integradas a múltiples riesgos.
6. Identificar oportunidades.
7. Mejorar la distribución de capital. (p. 65).

2.2.3.2 Objetivos del COSO

(Committee of Sponsoring Organizations, 2013), establece en el resumen ejecutivo los siguientes objetivos:

1. **Objetivos operativos:** Estos objetivos se relacionan con el cumplimiento de la misión y visión de la entidad. Hacen referencia a la efectividad y eficiencia de las operaciones, incluidos sus objetivos de rendimiento financiero y operacional, y la protección de sus activos frente a posibles pérdidas.
2. **Objetivos de información/Reporting:** estos objetivos se refieren a la preparación de reportes para uso de la organización y los accionistas, teniendo en cuenta la veracidad, oportunidad y transparencia.
3. **Objetivos de cumplimiento:** están relacionados con el cumplimiento de las leyes y regulaciones a las que está sujeta la entidad. Ésta debe desarrollar sus actividades en función de las leyes y normas específicas. (p. 3)

En síntesis, se destaca los siguientes objetivos que persigue el COSO:

- a) Efectividad y eficiencia de las operaciones.
- b) Confiabilidad en la información.
- c) Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.

2.2.3.3 ¿Qué se puede obtener a través de COSO?

Según (Estupiñán, 2015), dice que a través del COSO se puede obtener:

1. La definición de un marco de referencia aplicable a cualquier organización;
2. COSO considera que el control interno debe ser un proceso integrado con el negocio que ayude a conseguir los resultados esperados en materia de rentabilidad y rendimiento; y,
3. Trasmitir el concepto de que el esfuerzo involucra a toda la organización: desde la Alta Dirección hasta el último empleado. (p. 72).

2.2.3.4 Componentes del Control Interno – COSO III

El (Committee of Sponsoring Organizations, 2013), en el Marco Integrado del COSO establece un total de cinco principios que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente.

La totalidad de los principios son aplicables a los objetivos operativos, de información y de cumplimiento.

1. Principios de Ambiente de Control:

- a) La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.
- b) El consejo de administración demuestra independencia en su administración y ejerce una supervisión sobre el desarrollo y desempeño del control interno.
- c) La administración establece, con el consejo, supervisión, líneas de reportes, responsabilidad y autoridad en la persecución de los objetivos.
- d) La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener individuos competentes que se alineen a los objetivos.
- e) La organización empuja a los individuos a una rendición de cuentas de sus responsabilidades sobre el control interno.

2. Principios de Evaluación de Riesgos:

- a) La organización especifica objetivos con suficiente claridad para habilitar la identificación y establecimiento de riesgos relativos a los objetivos.
- b) La organización identifica los riesgos de no alcanzar los objetivos a través de la entidad y analiza los riesgos para determinar cómo pueden ser gestionados.
- c) La organización considera el potencial de fraude en el establecimiento de riesgos para alcanzar los objetivos.
- d) La organización identifica y establece cambios que impactan significativamente al sistema de control interno.

3. Principios de Actividades de control:

- a) La organización selecciona y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de riesgos a niveles aceptables.
- b) La organización selecciona y desarrolla actividades generales de control sobre tecnologías para soportar la consecución de objetivos.
- c) La organización implementa las actividades de control, tal como se manifiesta en las políticas, las cuales establecen lo que se espera, así como los procedimientos pertinentes para lleva a cabo dichas políticas.

4. Principios de Información y Comunicación:

- a) La organización obtiene o genera y usa información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento de otros componentes de control interno.
- b) La organización internamente comunica información, incluyendo objetivos y responsabilidades sobre el control interno como apoyo a otros componentes.
- c) La organización se comunica con grupos externos respecto a asuntos que afectan el funcionamiento de éste y otros componentes de control interno.

5. Principios de Monitoreo:

- a) La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y por separado para confirmar si los componentes de control interno están presentes y en funciones.

- b) La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno en manera oportuna a aquellos grupos responsables de tomar acciones correctivas, incluyendo a la alta dirección y el consejo de administración.
- c) Uso y mayor nivel de confianza en tecnologías que evolucionan rápidamente.
- d) Expectativas relacionadas con prevenir, desalentar y detectar el fraude. (pp. 27-38).

2.3 IDEA A DEFENDER

La ausencia de un Sistema de Control Interno en la empresa Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., ocasiona irregularidades en los procesos administrativos y contables.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Dependiente:

Mejorar los procesos administrativos, contables y financieros.

2.4.2 Variable Independiente:

Aplicación de un Sistema de Control Interno en la empresa Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda.

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Cuantitativa y Cualitativa

La presente investigación se realizó en base a un enfoque cuantitativo y cualitativo, puesto que al momento de revisar el Sistema de Control Interno en la Empresa Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., el enfoque cuantitativo se orientó al análisis y evaluación del área financiera y operativa con la finalidad de establecer y determinar los procesos y procedimientos aplicados para el registro y elaboración de la información financiera y el control de los recursos; de igual manera mediante el análisis cualitativo nos permitió emitir conclusiones y recomendaciones, en base un juicio y criterio basado en los hechos analizados o encontrados, con el propósito de sugerir mejoras para lograr el objetivo de la empresa y maximizar su rentabilidad y gestión administrativa y financiera.

3.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

3.2.1 Descriptiva

Se aplicó la investigación descriptiva, con la finalidad de describir y narrar los diferentes acontecimientos al no contar la Empresa con un Sistema de Control Interno, ya que este tipo de investigación implica en observar y describir el comportamiento de la empresa.

3.2.2 Documental

Además se utilizó la investigación documental, la misma que está basada en conocimientos científicos comprobados; este método nos permitió recabar información a través de libros, páginas del internet, documentos, registros relacionados con el tema de la investigación.

3.2.3 De Campo

Se utilizó la investigación de campo, con la finalidad de verificar los procesos y procedimientos aplicados en cada área de la empresa y establecer las estrategias que den solución y viabilidad para la empresa.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

La población objeto de estudio está determinada por el número de personas que laboran en la Empresa Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., que son 6 trabajadores.

Tabla 1: Listado del personal Vilema & Colcha Cía. Ltda.

INMOBILIARIA VILEMA & COLCHA CIA. LTDA.		
Reporte de personal al: 2018		
N°	NOMBRES Y APELLIDOS	CARGO
1	FAUSTO RICARDO VILEMA PADILLA	GERENTE
2	LARA ARGUELLO LILIA GRACIELA	OFICIAL DE CUMPLIMIENTO
3	MIRIAM FLOR LOPEZ QUIGUIRI	ASISTENTE DE CONTABILIDAD
4	JUAN CARLOS CARRASCO SANUNGA	VENDEDOR
5	JUAN ALBERTO PITA MENDIETA	OPERADOR
6	SEGUNDO HERNAN VILEMA PADILLA	ASISTENTE EN SERVICOS EN GENEGAL

Fuente: Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda.

Elaborado por: Verónica Gusqui

3.3.2 Muestra

Para la realización del presente trabajo de titulación no fue necesario aplicar el muestreo, debido a que la Empresa Vilema & Colcha Cía. Ltda., posee un número limitado de trabajadores, y es por ello que la población investigada corresponde al total del personal que labora en esta empresa.

3.4 MÉTODOS, TECNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos

3.4.1.1 Método Deductivo

Se utilizó el método deductivo, considerando que para el diseño del Sistema de Control Interno, primero se extrajo información competente acerca del Control Interno de fuentes bibliográficas confiables y de la página web, a fin de tener cimientos y bases ciertas para posteriormente proceder a diseñar el Sistema en mención enfocándonos en áreas claves tanto administrativas como contables de la entidad, es decir que se partió de algo general para luego dirigirnos a situaciones específicas o particulares.

3.4.1.2 Método Analítico

A través del método analítico, se analizó detalladamente los procesos y procedimientos en el área financiera, operativa y administrativa de la empresa, para verificar la correcta aplicación en base a lo que determina la ley, los reglamentos, normativas, respecto al sistema de control interno en la Empresa Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda.

3.4.1.3 Método Sintético

A través del método sintético, se procedió a reconstruir los procesos y procedimientos dentro del Diseño del Sistema de Control Interno, por medio de un resumen metódico y breve cuyo objetivo es la comprensión cabal del grado de eficiencia y eficacia de las actividades que se ha ejecutado en todas sus fases y particularmente en el logro de las metas y objetivos propuestos por la alta dirección.

3.4.2 Técnicas

3.4.2.1 La observación

En la presente investigación se utilizó la técnica de observación directa, con la finalidad de que la investigadora como participe principal, se involucre en cada uno de los procesos de operación, financieros y administrativos que parten desde su inicio hasta la culminación de los mismos. Tales como: expedición, logística de transporte, recepción del producto terminado y almacenamiento en el caso de producción, etc.

3.4.2.2 La encuesta

Las encuestas fueron dirigidas a los tres departamentos administrativo, contable y ventas. La metodología aplicada se basó en un banco de preguntas cerradas. Las respuestas homogéneas obtenidas nos permitieron tabular e inferir sobre los datos recolectados para conocer cuál es tendencia de los entrevistados en los diversos aspectos que se investiga.

3.4.3 Instrumentos

3.4.3.1 Cuestionario

Los cuestionarios son de gran utilidad, ya que a través de ellos se concreta de la técnica de observación, permitiendo obtener información de fuente confiable y que se ajustan a determinadas condiciones. Este instrumento nos permitió recolectar información muy importante para el desarrollo de la investigación en cuanto al sistema de control que ejercen en la Empresa Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía., Ltda.

3.4.4 Técnicas y procedimientos de análisis

3.4.4.1 Estadística Descriptiva

Por medio de la estadística descriptiva se recolecta los datos de las encuestas, con el fin de describir apropiadamente las diversas características del universo de estudio. En este sentido las distintas respuestas y opiniones de los consultados para su tabulación e interpretación.

3.4.4.2 Cuadros y Gráficos Estadísticos

La elaboración de cuadros y gráficos, nos permite dar a conocer los resultados de manera ordenada y lógica, obtenida de una fuente directa, en este caso de los datos procedentes del cuestionario y también de la entrevistas. Es necesario citar la fuente de dónde se extrajo la información, y también se debe indicar que el cuadro fue elaborado por la autora de la investigación.

3.5 RESULTADOS Y ANALISIS

3.5.1 Resultados entrevistas

3.5.1.1 Entrevista a Gerencia

**EMPRESA INMOBILIARIA
VILEMA & COLCHA CÍA. LTDA.**

Nombre: Fausto Vilema Padilla

Cargo: Gerente General

Área: Gestión Administrativa

Fecha: 28 de Junio del 2018

No.	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿La empresa cumple con las disposiciones que señala la Superintendencia de Compañías relacionadas con la presentación de los Estados Financieros?	X		
2	¿La compañía cuenta con un Manual de Contabilidad de las operaciones propias del giro del negocio?		X	
3	¿La compañía cumple con los plazos establecidos en la Ley para la entrega de la información financiera?	X		
4	¿La compañía cumple con las obligaciones fiscales y municipales oportunamente?	X		
5	¿Se han realizado auditorías internas y externas en la compañía?		X	
6	¿Se realizan conciliaciones bancarias y con qué periodicidad?	X		Cada mes
7	¿Para la firma de los cheques existen firmas conjuntas?	X		Del Presidente y Gerente
8	¿Se mantiene cheques en blanco?		X	
9	¿Existe un fondo de caja?	X		
10	¿Se realizan arquezos sorpresivos al fondo de caja?		X	
11	¿Se depositan diariamente los ingresos de caja intactos y sin ningún retraso?		X	
12	¿Se mantienen registros contables precisos y completos?		X	
13	¿Se autorizan y se aprueban todas las transacciones antes de que se registren?		X	

14	¿Existe un Manual de Políticas y Procedimientos para el área contable?		X	
15	¿Estas políticas y procedimientos son comunicados y divulgados en forma oportuna y correcta al personal?		X	
16	¿Se llevan a cabo procedimientos de control de ejecución y cumplimiento de políticas y procedimientos?		X	
17	¿Existe una adecuada segregación de funciones en cuanto a autorización, registro y custodia en la Unidad de Contabilidad?	X		
18	¿Se generan reportes de balances en forma periódica para su revisión por la Gerencia?	X		
19	¿Existe una adecuada comunicación y coordinación entre las distintas unidades administrativas de la compañía?		X	
20	¿Se realizan tomas físicas de los activos fijos periódicamente, y se deja constancia escrita de lo ejecutado?		X	
21	¿Considera necesario la implementación de un diseño de sistema de control interno?	X		
	Total	9	12	

Fuente: Entrevista al Gerente General Empresa Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda.

Elaborado por: Verónica Gusqui M.

Análisis de la Entrevista:

Con la finalidad de establecer las debilidades que surgen en la Compañía, se realizó una entrevista al Gerente General a través de un cuestionario estructurado de preguntas con repuestas específicas que permitan diagnosticar la situación actual de la gestión administrativa.

1. La empresa cumple con las disposiciones emitidas por la Superintendencia de Compañías, en lo relacionado con la presentación de los estados financieros y los anexos cada año al finalizar el ejercicio económico respectivo.
2. La compañía no cuenta con un Manual de Contabilidad específico, se rige de acuerdo al Catálogo Único de Cuentas que la Superintendencia expidió para el ejercicio del registro contable y la presentación de los Estados Financieros hasta el 31 de marzo de cada año subsiguiente al del ejercicio económico terminado.

3. La empresa cumple con la normativa fiscal y municipal en cuanto al pago de los impuestos cada mes y año respectivamente.
4. En la compañía no se han realizado hasta la presente fecha auditorías internas o externas, esto debido a que el órgano de supervisión y control no lo ha dispuesto.
5. Las cuentas bancarias que la empresa mantiene en bancos de la localidad, registran firmas conjuntas del Presidente y Gerente, se realizan conciliaciones bancarias mes a mes y nunca se ha dejado firmado cheques en blanco.
6. En cuanto al fondo de caja, no se han realizado arqueos sorpresivos y los ingresos no son depositados oportunamente, de esta manera el control interno es nulo y conlleva a riesgos inminentes del manejo de este fondo.
7. No se realiza un control efectivo de los registros contables y no se verifica su autenticidad a través de pruebas de cruce y conciliaciones de los hechos económicos y financieros.
8. La compañía no cuenta con un manual de políticas y procedimientos contables, Los procedimientos y procesos operativos no se encuentran definidos y nunca las instrucciones se dieron por escrito y documentadas, razón por la cual los funcionarios muchas de las veces no sabe cómo y cuándo hacerlas, conllevando a un riesgo operativo que puede afectar a la rentabilidad de la Compañía, más temprano que tarde.
9. La Unidad de Contabilidad genera periódicamente informes para revisión de la Gerencia, lo que permite verificar la situación económica y tomar decisiones oportunas que eviten riesgos a futuro.
10. La Gerencia General manifiesta que es necesario y urgente el diseño y la implementación de un sistema de control interno en la Empresa Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., puesto que contribuirá a mejorar la gestión administrativa, operativa, financiera y económica en la empresa.

Se puede concluir, que a pesar de que la Empresa Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., no cuenta con un sistema de control interno. Por lo que es necesario la urgente elaboración, implementación y difusión de normas y reglamentos que contribuirán a un mejor control y mitigación de riesgos dentro de las actividades institucionales.

**NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO
DEL AREA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
NC = (CT / CP) X 100	NR = (CT / CP) X 100
NC = (9 / 21) X 100 =	NR = (12 / 21) X 100 =
NC = 0.43 X 100	NR = 0.57 X 100
NC = 43%	NR = 57%
NC = Nivel de Confianza CP = Número de preguntas positivas TP = Total de preguntas	NR = Nivel de Riesgo CP = Número de preguntas negativas TP = Total de preguntas

El nivel de confianza del Área Administrativa (Gerencia General) de la Empresa Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., es del 43% considerándose bajo, y el nivel de riesgo es del 57% considerándose alto moderado.

3.5.1.2 Entrevistas a la Contadora

**EMPRESA INMOBILIARIA
VILEMA & COLCHA CÍA. LTDA.**

Nombre: Miriam Flor López Quiguiri

Cargo: Auxiliar de Contabilidad

Área: Contabilidad

Fecha: 28 de Junio del 2018

No.	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿Existe un plan de cuentas contables de acuerdo al giro de operación del negocio?		X	
2	¿Son adecuadas las cuentas y subcuentas utilizadas para la clasificación de las transacciones, hechos u operaciones realizadas por la compañía?	X		
3	¿Existe un Manual de Políticas y Procedimientos contables?		X	
4	¿Se ha definido los procedimientos contables para el registro de las transacciones y las instrucciones se ha dado por escrito?		X	
5	¿Se elaboran y revisan oportunamente las conciliaciones bancarias para establecer los valores objeto de clasificación, registro y control del efectivo?		X	
6	¿Los ingresos de efectivo por el giro del negocio, se depositan íntegros y en el mismo día?	X		
7	¿Se efectúan los registros contables en forma cronológica y guardando el orden consecutivo de los hechos realizados?		X	
8	¿Se realizan arquezos de caja sorpresivos a las personas encargadas del manejo y custodia de caja?		X	
9	¿Se realizan periódicamente tomas físicas de bienes, derechos y obligaciones y se confronta con los registros contables?		X	
10	¿Se hacen verificaciones periódicas para comprobar que los registros contables se han efectuado en forma adecuada y por los valores correctos?		X	
11	¿Para la emisión de cheques se utilizan firmas conjuntas de la Gerencia y Presidencia?	X		

12	¿El personal del área contable conoce a cabalidad las funciones que debe desempeñar en su puesto de trabajo?		X	
13	¿Están claramente definidos las funciones que debe desempeñar al área contable en el Manual de Funciones?		X	
14	¿Las personas que ejecutan las actividades relacionadas con el proceso contable conocen suficientemente las normas que rigen a la compañía?		X	
15	¿La información financiera es oportuna y confiable para la toma de decisiones?	X		
16	¿Los Estados Financieros reflejan la real situación económica y financiera de la compañía?	X		
17	¿Los valores existentes en los estados financieros, informes y reportes contables se encuentran debidamente soportados con los documentos idóneos correspondientes?	X		
18	¿Los comprobantes contables se encuentran prenumerados y cumplen con todas las características de un documento de soporte para justificar las transacciones del giro del negocio?		X	
19	¿La Compañía cumple con la normativa del Servicio de Rentas Internas en materia tributaria?	X		
20	¿Las notas explicativas a los estados financieros cumplen con las formalidades establecidas por la superintendencia de Compañías?		X	
21	¿Considera necesario la implementación de un diseño de sistema de control interno?	X		
	Total	8	13	

Fuente: Entrevista a la Contadora de la Empresa Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda.

Elaborado por: Verónica Gusqui M.

Análisis de la Entrevista:

Con la finalidad de establecer las fortalezas y falencias que surgen en la Unidad de Contabilidad, se realizó una entrevista a la Auxiliar de Contabilidad a través de un cuestionario estructurado de preguntas, las mismas que permiten conocer la situación actual:

1. La empresa no cuenta con un Plan de Cuentas Contables definido y adecuado al giro de operación de la Compañía, para el registro contable se basa en un plan de cuentas de empresas parecidas.
2. En la Unidad de Contabilidad, no cuenta con un Manual de Procedimientos y Políticas Contables, lo que limita la continuidad del negocio en caso de ausencia temporal o definitiva de la principal. Con la finalidad de evitar y prevenir desfases y errores, se debe elaborar este tipo de normativa.
3. No existe un instructivo de manejo y administración del fondo de caja, no se cumple con la normativa de Control Interno que dice que los arqueos al efectivo deben ser sorpresivos y permanentes, con la finalidad de evitar riesgos de fraudes y mal manejo.
4. Las funciones y responsabilidades de la Contadora General, no se encuentran claramente definidas, al no contar con un Manual de Funciones, no se asignado las mismas por escrito. La contadora realiza sus actividades de acuerdo a la experiencia dentro del campo contable.
5. No se ha determinado la política contable que debe aplicar esta unidad administrativa, lo que limita el accionar de la funcionaria al momento del registro de las transacciones económicas y a la presentación de la información financiera a la administración.
6. La Empresa no cuenta con una política que garantice la veracidad y exactitud de la información financiera que presenta la unidad de contabilidad, conllevado a que la administración tome malas decisiones y ponga en riesgo a la empresa.
7. El diseño de los comprobantes contables no cuentan con campos para las firmas de responsabilidad y autorización; de la Contadora que elabora el comprobante y del Gerente que es el ordenador del gasto. Los comprobantes deberá cumplir con las características de un documento que valide su contenido y soporte de verificación.

8. La Contadora General opina que el diseño de un sistema de control interno para la Empresa Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., si contribuye a la mejora de la gestión en todos sus campos dentro de la empresa.

Se puede concluir manifestando, que a pesar de existir algunos factores negativos, la Empresa ha venido desarrollando sus actividades en base de la escasa normativa con la cuenta. Por lo manifestado, el diseño e implementación del sistema de control interno corregirá las debilidades detectadas, mejorar los controles y cumplir con los objetivos.

**NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO
DEL AREA DE GESTIÓN FINANCIERA**

NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
$NC = (CT / CP) \times 100$ $NC = (8 / 21) \times 100 =$ $NC = 0.38 \times 100$ $NC = 38\%$	$NR = (CT / CP) \times 100$ $NR = (13 / 21) \times 100 =$ $NR = 0.62 \times 100$ $NR = 62\%$
NC = Nivel de Confianza CP = Número de preguntas positivas TP = Total de preguntas	NR = Nivel de Riesgo CP = Número de preguntas negativas TP = Total de preguntas

El nivel de confianza de la Unidad de Contabilidad de la Empresa Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., es del 38% lo que significa que es baja la confianza. Y el nivel de riesgo es del 62% considerándose alta.

3.5.1.3 Entrevistas a la Oficial de Cumplimiento

EMPRESA INMOBILIARIA VILEMA & COLCHA CÍA. LTDA.

Nombre: Lilia Graciela Lara Arguello

Cargo: Oficial de Cumplimiento

Área: Riesgos

Fecha: 28 de Junio del 2018

No.	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿La compañía cuenta con un Manual de Políticas y Procedimientos para la prevención del lavado de activos?	X		
2	¿La empresa aplica procedimientos adecuados sobre la identificación de clientes alto riesgo PPE's - Personas Políticas Expuestas?		X	
3	¿Aplican procedimientos adecuados para el conocimiento del origen de licitud de los fondos de los clientes?	X		
4	¿Se mantiene un registro de las transacciones en efectivo superiores a diez mil dólares o su equivalente en moneda nacional o cualquier otra moneda?	X		
5	¿Se remite reportes periódicos a la Unidad de Análisis Financiero y Económico de las transacciones inusuales?	X		
6	¿Cuenta la compañía con un sistema tecnológico preventivo que facilite la identificación de transacciones inusuales?		X	
7	¿Realiza un cruce de información con las listas de alto riesgo y alta intensidad de tráfico de drogas las personas y financiamiento del terrorismo?		X	
8	¿Las declaraciones de los impuestos y obligaciones con el SRI, se realizan oportunamente?	X		
9	¿La información financiera solicitada por la Superintendencia de Compañías se presenta en las fechas previstas?	X		
10	¿Están claramente definidas sus funciones y responsabilidades?		X	
11	¿Se encuentra definida por escrito la política de la Unidad de Cumplimiento?		X	

12	¿Mantiene estrecha comunicación con las autoridades competentes con la finalidad de colaborar en la lucha contra el lavado de activos?		X	
13	¿Difunde al personal material acerca de las modalidades empleadas para lavar activos, con la finalidad de mantenerles informados sobre los riesgos?		X	
14	¿En la compañía se ha realizado evaluaciones de riesgo y programas de anti lavado de activos, para verificar el cumplimiento de los controles internos?		X	
15	¿Además de las funciones de Oficial de Cumplimiento, cumple otra función dentro de la compañía?		X	
16	¿Utiliza el Instructivo Conozca a su cliente?		X	
17	¿Realiza evaluaciones sorpresivas a los empleados para estimar el conocimiento de las regulaciones y procedimientos?		X	
18	¿El resultado de estas evaluaciones son reportadas por escrito a las Directivos de la compañía?		X	
19	¿Conoce las obligaciones y las sanciones que impone la Ley de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo?	X		
20	¿La compañía cuenta con un programa de capacitación al personal sobre lavado de activos?		X	
21	¿Cree usted que la implementación de un diseño de sistema de control interno, permitirá mejorar la gestión operativa, administrativa, financiera y económica de la Compañía?	X		
	Total	8	13	

Fuente: Entrevista a la Contadora de la Empresa Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda.

Elaborado por: Verónica Gusqui M.

Análisis de la Entrevista:

Con la finalidad de establecer las fortalezas y falencias que surgen en el Área de Riesgos, específicamente en la Unidad de Cumplimiento, se realizó una entrevista a la Oficial de Cumplimiento a través de un cuestionario estructurado de preguntas, las mismas que permiten conocer la situación actual:

1. La empresa si cuenta con un Manual de Políticas y Procedimientos para la Prevención de Lavado de Activos, dispuesto por la Superintendencia de Compañías, en el cual se basa para el funcionamiento de la Unidad de Cumplimiento.
2. No se aplica en su totalidad las disposiciones del Manual, por las limitaciones que dentro de la compañía existen, la falta de colaboración de los directivos y compañeros de labores, permitiendo en muchos de los casos no acatar los preceptos legales.
3. La compañía no cuenta con un sistema informático preventivo, haciendo más difícil la identificación de las operaciones inusuales que se pueden dar dentro de la misma, lo que conlleva a poner en alto riesgo el giro del negocio y a exponerse a sanciones muy fuertes por parte del órgano de control.
4. La Unidad de Cumplimiento no utiliza la información de los organismos de control para el cruce de información y evitar el lavado de activos dentro de la compañía, solo se lleva el registro que obliga la Unidad de Análisis Financiero y Económico UAFE y se reporta cada fin de mes.
5. No se aplican políticas de control interno para el lavado de activos, por no tenerlas definidas en un documento escrito, tan solo se basa en la Ley de manera general. La Oficial de Cumplimiento deberá elaborar el Manual de Ética para la Prevención del Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo, y difundirlo con todo el personal de la empresa.
6. Las funciones y responsabilidades del Oficial de Cumplimiento, no se encuentran claramente definidas, al no contar con un Manual de Funciones, no se asignado las mismas por escrito. La Oficial de Cumplimiento realiza sus actividades de acuerdo a las funciones que dispone la Ley de manera general.
7. La responsable de la Unidad de Cumplimiento, no difunde el material que previene el lavado de activos que los organismos de control suministran, así como tampoco capacita al personal en temas relacionados con la prevención del lavado de activos como determina la Ley. La Oficial de Cumplimiento deberá preparar un programa

de capacitación y difusión de las disposiciones de la UAFE sobre la precio de lavado de activos.

8. El Oficial de Cumplimiento opina que el diseño de un sistema de control interno para la Empresa Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., si contribuye a la mejora de la gestión en todos sus campos dentro de la empresa.

Se puede concluir, que a pesar de existir algunos factores negativos, la Empresa ha venido desarrollando sus actividades en base de la escaza normativa con la que cuenta de manera regular. Por lo manifestado, el diseño e implementación del sistema de control interno corregirá las debilidades detectadas, mejorar los controles y cumplir con los objetivos.

**NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO
DEL AREA DE GESTIÓN FINANCIERA**

NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
$NC = (CT / CP) \times 100$ $NC = (8 / 21) \times 100 =$ $NC = 0.38 \times 100$ $NC = 38\%$	$NR = (CT / CP) \times 100$ $NR = (13 / 21) \times 100 =$ $NR = 0.62 \times 100$ $NR = 62\%$
NC = Nivel de Confianza CP = Número de preguntas positivas TP = Total de preguntas	NR = Nivel de Riesgo CP = Número de preguntas negativas TP = Total de preguntas

El nivel de confianza del Área de Riesgos (Unidad de Cumplimiento) de la Empresa Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., representa el 38% que es bajo; y el nivel de riesgo es del 62% que representa un nivel alto para la empresa.

3.5.1.4 Entrevistas al Vendedor

**EMPRESA INMOBILIARIA
VILEMA & COLCHA CÍA. LTDA.**

Nombre: Juan Carlos Carrasco Sanunga

Cargo: Vendedor

Área: Comercialización

Fecha: 28 de Junio del 2018

No.	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿Existe un Manual de Procedimientos y Políticas de Ventas en la Empresa?		X	
2	¿Las funciones del personal de ventas se encuentran claramente definidas y se las asignado por escrito?		X	
3	¿Se ha establecido la línea de autoridad y responsabilidad para el área de Ventas?	X		
4	¿El Vendedor tiene acceso al efectivo de la compañía?	X		
5	¿La Unidad de Ventas tiene relación directa con las demás áreas de la empresa?	X		Con contabilidad
6	¿Se realizan reuniones mensuales para determinar el cumplimiento de las metas asignadas al personal de ventas?		X	
7	¿Existe formalmente establecida una misión para la unidad de ventas?	X		
8	¿El área de ventas cuenta con tecnología moderna para su eficaz funcionamiento?		X	
9	¿El personal de la Unidad de Ventas está capacitado su correcto desempeño?		X	
10	¿El acceso al sistema informático de ventas es restringido para el personal no autorizado?		X	
11	¿El área de ventas emite reportes gerenciales para que estos sean controlados y revisados?	X		
12	¿Gerencia evalúa constantemente los procesos de ventas y sus resultados?		X	
13	¿Se realiza visitas inesperadas a los clientes para determinar si se efectúa la venta con sus ofertas?		X	
14	¿Los clientes conocen las políticas de ventas de la	X		

	empresa?			
15	¿Existe una política de capacitación para el personal de la Unidad de Ventas?		X	
16	¿Se da seguimiento a las mejoras de los procedimientos de la Unidad de Ventas?		X	
17	¿Se efectúan comparaciones mensuales de las ventas con las históricas?	X		
18	¿El personal del Área de Comercialización conoce los objetivos y metas que debe alcanzar?		X	
19	¿Cree usted que la implementación de un diseño de sistema de control interno, permitirá mejorar la gestión operativa, administrativa, financiera y económica de la Compañía?	X		
	Total	8	11	

Fuente: Entrevista a la Contadora de la Empresa Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda.

Elaborado por: Verónica Gusqui M.

Análisis de la Entrevista:

Con la finalidad de establecer las fortalezas y falencias que surgen en el Área de Comercialización, específicamente en la Unidad de Ventas de la Empresa Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., se realizó una entrevista al Vendedor a través de un cuestionario estructurado de preguntas relacionadas con su función y el sistema de control interno aplicado:

1. En la empresa no existe un Manual de Procedimientos y Políticas de Ventas que establezcan los procesos que debe seguir el personal para el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.
2. No se ha definido las funciones del personal de ventas, lo que limita el buen desempeño y el cumplimiento de las metas. La no asignación de funciones por escrito desestabiliza y crea residencia a la responsabilidad del cargo, así como la evasión y dualidad de funciones.
3. El manejo de efectivo por parte del funcionario de ventas crea un alto riesgo, ningún funcionario de la empresa debe manejar efectivo, salvo el caso del funcionario de Caja por los ingresos producto de los hechos económicos del giro del

negocio. La reglamentación interna deber expresar claramente el manejo y uso del efectivo de la compañía.

4. La gerencia deberá realizar reuniones de trabajo con la finalidad de evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas, y proponer correctivos en caso de ser necesarios. La comparación de los resultados actuales con los hechos históricos, permitirá conocer el movimiento y grado de crecimiento o disminución de las ventas.
5. No se realiza el seguimiento y monitoreo de las actividades del personal de ventas, con la finalidad de verificar su cumplimiento y la manera de cómo se está realizando las ventas de los productos de la empresa. Este tipo de control lo debe realizar la Gerencia una vez que sea conocido los reportes emitidos por el personal para verificar su autenticidad.
6. El sistema tecnológico con el que cuenta la Unidad de Ventas para su registro y control no es el más adecuado y versátil para el cumplimiento de las necesidades asignadas. La empresa deberá dotar de las herramientas necesarias para que el personal cumpla a cabalidad con el desempeño de sus actividades.
7. El Vendedor opina que el diseño de un sistema de control interno para la Empresa Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., si contribuye a la mejora de la gestión en todos sus campos dentro de la empresa.

Se puede concluir manifestando, que a pesar de la escaza normativa que existe para el buen desempeño de las actividades operativas de la empresa, esta se ha desempeñado de manera regular y sin mayores problemas que comprometan el patrimonio institucional. Por lo expuesto, el diseño e implementación del sistema de control interno permitirá en el futuro corregir las falencias detectadas, y de esta manera mejorar los controles internos y alcanzar las metas y objetivos propuestos por la alta gerencia.

**NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO
DEL AREA DE GESTIÓN FINANCIERA**

NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
$NC = (CT / CP) \times 100$ $NC = (8 / 19) \times 100 =$ $NC = 0.42 \times 100$ $NC = 42\%$	$NR = (CT / CP) \times 100$ $NR = (11 / 19) \times 100 =$ $NR = 0.58 \times 100$ $NR = 58\%$
NC = Nivel de Confianza CP = Número de preguntas positivas TP = Total de preguntas	NR = Nivel de Riesgo CP = Número de preguntas negativas TP = Total de preguntas

En base a la aplicación del Cuestionario de Control Entreno se determinó que el nivel de riesgo es del 58% que representa a un riesgo moderado bajo, por ende la confianza representa al mismo tiempo un nivel moderado bajo con el 42%.

3.5.1.5 Entrevistas al Operador

EMPRESA INMOBILIARIA VILEMA & COLCHA CÍA. LTDA.

Nombre: Juan Alberto Pita Mendieta

Cargo: Operador

Área: Operaciones

Fecha: 28 de Junio del 2018

No.	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿La Unidad de Operaciones cuenta con un Manual de Políticas y Procedimientos de Control Interno?		X	
2	¿Se le asignado las respectivas responsabilidades y funciones por escrito para el desempeño de su trabajo?		X	
3	¿Conoce usted si la compañía cuenta con un Manual de Funciones?		X	
4	¿Ha sido usted evaluado, y los resultados de esta evaluación se la dado a conocer?		X	
5	¿Existe una persona encargada de controlar los ingresos y salidas de los bienes y materiales?	X		
6	¿Se elaboran informes en cuanto a las existencias y anomalías del área de inventarios, tienen plazo o fecha de entrega determinada?		X	
7	¿Se encuentran establecidos niveles máximos, mínimos y críticos de los productos en la bodega de materiales?		X	
8	¿Se suministra al personal la información que necesitan para cumplir con sus actividades?	X		
9	¿Los flujos de comunicación de la empresa son los adecuados?	X		
10	¿Las sugerencias o quejas son recogidas y comunicadas a las personas pertinentes dentro de la entidad?		X	
11	¿La compañía da seguimiento a las quejas y toma las respectivas decisiones?		X	
12	¿Los organismos de control realizan auditorías a la empresa?	X		
13	¿Se corrigen las deficiencias encontradas dentro de la empresa?	X		
14	¿Cree usted que la implementación de un diseño de sistema de control interno, permitirá mejorar la gestión operativa, administrativa, financiera y económica de la Compañía?	X		
	Total	6	8	

Fuente: Entrevista a la Contadora de la Empresa Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda.

Elaborado por: Verónica Gusqui M.

Análisis de la Entrevista:

Con la finalidad de establecer las fortalezas y falencias que surgen en el área de Operaciones, específicamente en la Unidad Operativa, se realizó una entrevista al Operador a través de un cuestionario, con la finalidad de conocer la situación actual de la Empresa Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda.

1. Del cuestionario de control interno aplicado se puede deducir que la empresa no cuenta con un Manual de Políticas y Procedimientos de Control Interno para el Área de Operaciones, los procedimientos de control se lo realiza en base a la experiencia y a la buena voluntad del personal involucrado en los procesos.
2. Las funciones y responsabilidades del personal de Operaciones no se han asignado por escrito, debido a que la empresa no cuenta con un Manual de Funciones. La Gerencia deberá elaborar el Manual de Funciones, con el detalle de cada una de las áreas, unidades administrativas, cargos y funciones, las mismas que deberán ser asignadas a cada funcionario para el buen desempeño de su labores diarias.
3. El Instructivo de manejo y administración del fondo fijo de caja chica, es obsoleto y no cumple con las características del giro del negocio; lo que limita el control de los desembolsos, custodia y reposiciones del fondo.
4. El personal de la compañía no ha sido evaluado, lo que impide conocer el grado de desempeño y el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales de acuerdo si cargo que desempeñan. La Gerencia deberá establecer un programa de evaluación del desempeño del personal con el propósito de mejorar los estándares de eficiencia y eficacia.
5. No se encuentran establecido los niveles máximos, mínimos y críticos de los inventarios de los materiales en bodega, lo que puede ocasionar una paralización de las obras de infraestructura de los proyectos inmobiliarios por falta de materia prima y materiales, conllevando a una pérdida económica para la compañía.

6. Se puede establecer que las quejas y sugerencias no son conocidas y tratadas por el nivel directivo por no tienen conocimiento de ellas, haciendo que el personal se vea limitado y desconfíe en la administración con la solución de problemas detectados en la marcha del camino de los proyectos inmobiliarios.
7. En la empresa no se han realizado auditorias por parte de los organismos de supervisión y controla a los que está sujeto la compañía. No se conoce la situación financiera y económica, así como el grado de cumplimiento de las disposiciones de las mismas, limitando su campo de acción en el futuro.
8. El Operador opina que el diseño de un sistema de control interno para la Empresa Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., si contribuye a la mejora de la gestión en todos sus campos dentro de la empresa.

Por lo manifestado anteriormente, se puede deducir que el diseño e implementación del sistema de control interno en la Empresa Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., contribuirá a corregir los controles aplicados y a mejorar los procedimientos operativos en la compañía.

NIVEL DE CONFIANZA Y RIESGO DEL AREA DE GESTIÓN FINANCIERA

NIVEL DE CONFIANZA	NIVEL DE RIESGO
$NC = (CT / CP) \times 100$ $NC = (6 / 14) \times 100 =$ $NC = 0.43 \times 100$ $NC = 43\%$	$NR = (CT / CP) \times 100$ $NR = (8 / 14) \times 100 =$ $NR = 0.57 \times 100$ $NR = 57\%$
NC = Nivel de Confianza CP = Número de preguntas positivas TP = Total de preguntas	NR = Nivel de Riesgo CP = Número de preguntas negativas TP = Total de preguntas

Los resultados del Cuestionario de Control Interno aplicado al Área de Operaciones se deduce que el nivel de riesgo es del 57% que representa a un riesgo moderado alto, y el nivel de confianza representa al mismo tiempo un nivel moderado bajo con el 43%.

3.5.2 Resultados de la encuesta

3.5.2.1 Encuesta al personal de la Compañía

1. ¿Conoce si la compañía tiene un manual de políticas y procedimientos de control interno?

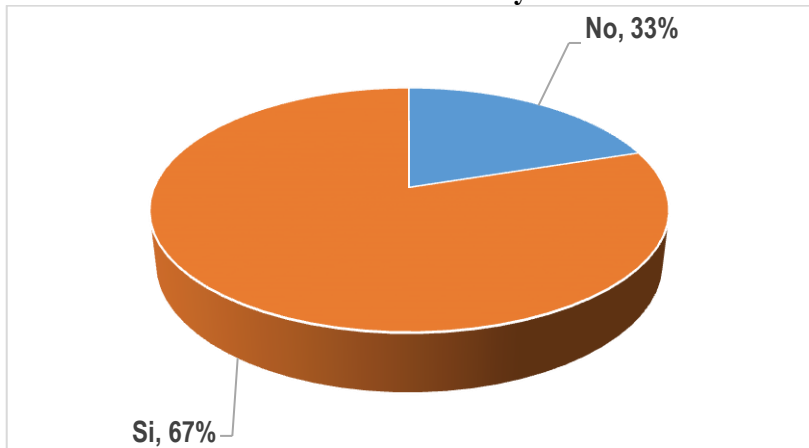
Cuadro 1: Existe un Manual de Políticas y Procedimientos de Control Interno

Alternativa	Frecuencia	%
Si	2	33%
No	4	67%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Verónica Gusqui M.

Gráfico 5: Existe un Manual de Políticas y Procedimientos de Control Interno



Fuente: Cuadro 1

Elaborado por: Verónica Gusqui M.

Análisis e interpretación: El 67% de los empleados encuestados responde que no conocen que la compañía cuente con un Manual de Políticas y Procedimientos de Control Interno; en tanto que el 33% responde afirmativamente. Se puede deducir que una gran mayoría no tienen conocimiento de la reglamentación interna institucional.

2. ¿Conoce si la empresa cuenta con un catálogo de cuentas contables?

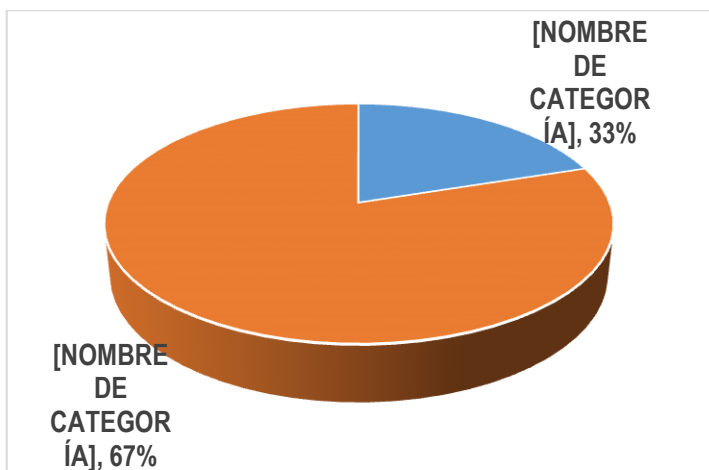
Gráfico 6: Existe un Catálogo de Cuentas Contables

Alternativa	Frecuencia	%
Si	2	33%
No	4	67%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Verónica Gusqui M.

Gráfico 7: Existe un Catálogo de Cuentas Contables



Fuente: Cuadro 2

Elaborado por: Verónica Gusqui M.

Análisis e interpretación: El 67% de los empleados que han sido encuestados contestan que no conocen si la empresa cuenta con un catálogo de cuentas para el registro de las transacciones económicas generadas por el giro del negocio. El 33% restante manifiesta que la empresa si posee un catálogo de cuentas contable. Se deduce que la gran mayoría de los funcionarios, empleados y trabajadores son conocen la reglamentación interna, solo los involucrados conocen.

3. ¿Las cifras reflejadas en los estados, informes y reportes contables se encuentran soportadas con el documento idóneo correspondiente?

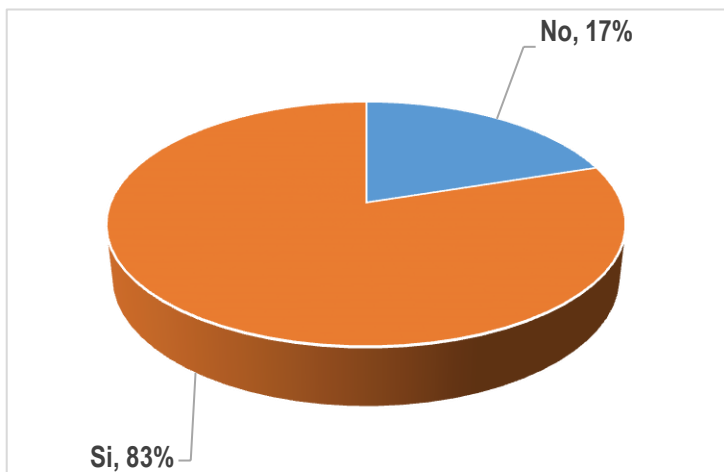
Cuadro 2: La Información contable tiene documentación de soporte idónea

Alternativa	Frecuencia	%
Si	5	83%
No	1	17%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Verónica Gusqui M.

Gráfico 8: La Información contable tiene documentación de idónea



Fuente: Cuadro 3

Elaborado por: Verónica Gusqui M.

Análisis e interpretación: El 83% de los empleados encuestados que constituyen una gran mayoría contestan afirmativamente, al ser consultados sobre si la información financiera se encuentra debidamente soportada con la documentación correspondiente para que sea confiable; y un 17% responden negativamente referente a la misma pregunta. Esta diferencia de criterios nos hace deducir que no todos los empleados y trabajadores conocen los procesos contables.

4. ¿El sistema de control interno permite evitar riesgos a la institución?

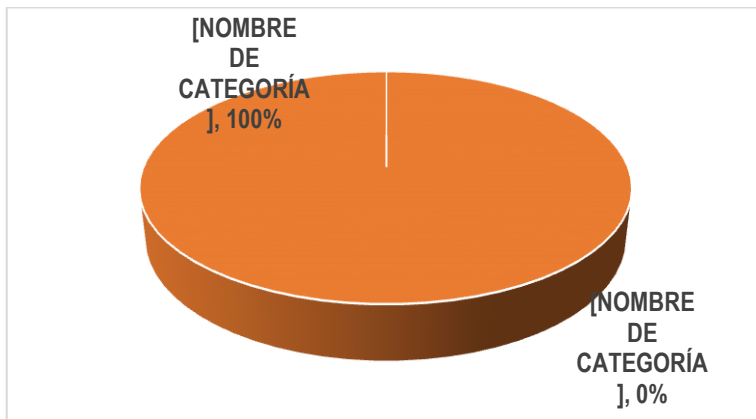
Cuadro 3: El control interno evita riesgos a la institución

Alternativa	Frecuencia	%
Si	6	100%
No	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Verónica Gusqui M.

Gráfico 9: El control interno evita riesgos a la institución



Fuente: Cuadro 4

Elaborado por: Verónica Gusqui M.

Análisis e interpretación: El 100% de los empleados encuestados, es decir todos responde afirmativamente, cuando se les pregunta si el sistema de control interno evitaría correr riesgos a la institución. El sistema de control interno constituye un instrumento que guía y orienta los procedimientos de las actividades y tareas que cada uno de los funcionarios, empleados y trabajadores, tienen que realizar en concordancia con los valores y principios éticos y morales establecidos por la Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda.

5. ¿Para la emisión de los cheques institucionales se utilizan firmas conjuntas?

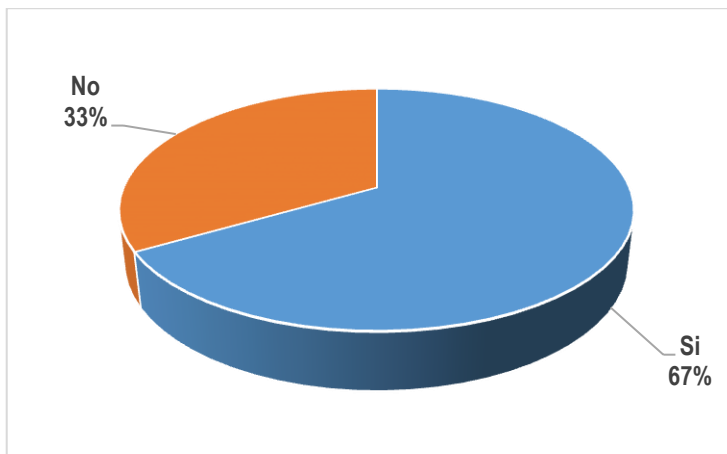
Cuadro 4: Firmas conjuntas en cheques

Alternativa	Frecuencia	%
Si	4	67%
No	2	33%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Verónica Gusqui M.

Gráfico 10: Firmas conjuntas en cheques



Fuente: Cuadro 5

Elaborado por: Verónica Gusqui M.

Análisis e interpretación: El 67% de la población encuestada que corresponde a 4 funcionarios, responde afirmativamente, es decir que si se utiliza firmas conjuntas del presidente y gerente en los cheques que son emitidos por la empresa. El 33% restante manifiestan que no conoce de este trámite, porque no tienen acceso a este tipo de operaciones. La división de criterios es objetiva, por cuanto no todo el personal conoce los procedimientos contables y de control interno.

6. ¿Las personas que ejecutan las actividades relacionadas con el proceso contable conocen suficientemente las normas que rigen a la compañía?

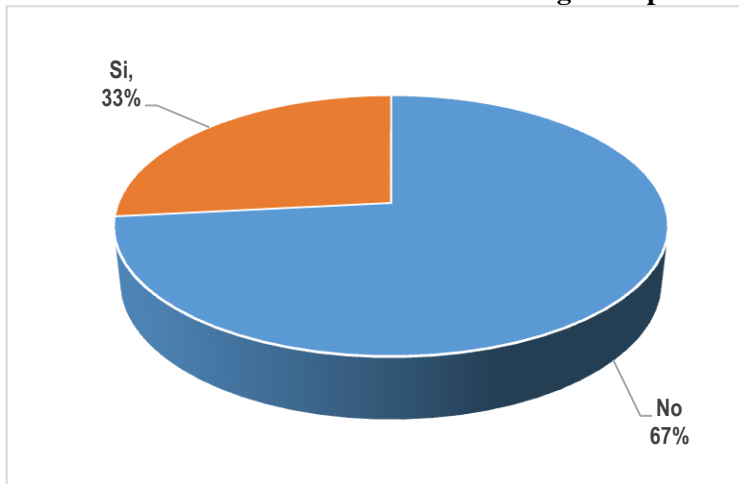
Cuadro 5: Conocimiento de la normativa legal del personal de contabilidad

Alternativa	Frecuencia	%
Si	2	33%
No	4	67%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Verónica Gusqui M.

Gráfico 11: Conocimiento de la normativa legal del personal de contabilidad



Fuente: Cuadro 6

Elaborado por: Verónica Gusqui M.

Análisis e interpretación: El 67% de los encuestados al ser preguntados si el personal que ejecutan las actividades relacionadas con el proceso contable conocen suficientemente las normas que rigen a la compañía responde negativamente; El 33% restante que corresponde a dos personas, manifiestan que desconocen este tema. Se puede deducir que no todos conocen la normativa legal que rige a la empresa.

7. ¿Son adecuadas las cuentas y subcuentas utilizadas para la clasificación de las transacciones realizadas por la empresa?

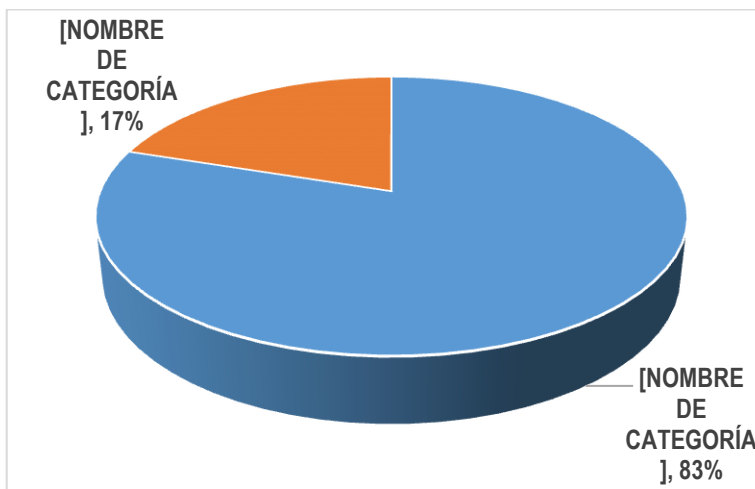
Cuadro 6: Se utiliza adecuadamente las cuentas y subcuentas contables

Alternativa	Frecuencia	%
Si	5	83%
No	1	17%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Verónica Gusqui M.

Gráfico 12: Se utiliza adecuadamente las cuentas y subcuentas contables



Fuente: Cuadro 7

Elaborado por: Verónica Gusqui M.

Análisis e interpretación: El 83% de los funcionarios de la empresa encuestados al ser preguntados si las cuentas y subcuentas utilizadas en la clasificación de las transacciones económicas son adecuadas, responden afirmativamente. El 17% restante los mismos, responden negativamente, es decir, que las cuentas y subcuentas no son las correctas. Se puede deducir que es un pequeño porcentaje no cuenta con el conocimiento sobre el proceso contable.

8. ¿Se elaboran y revisan oportunamente las conciliaciones bancarias para establecer los valores objeto de clasificación, registro y control del efectivo?

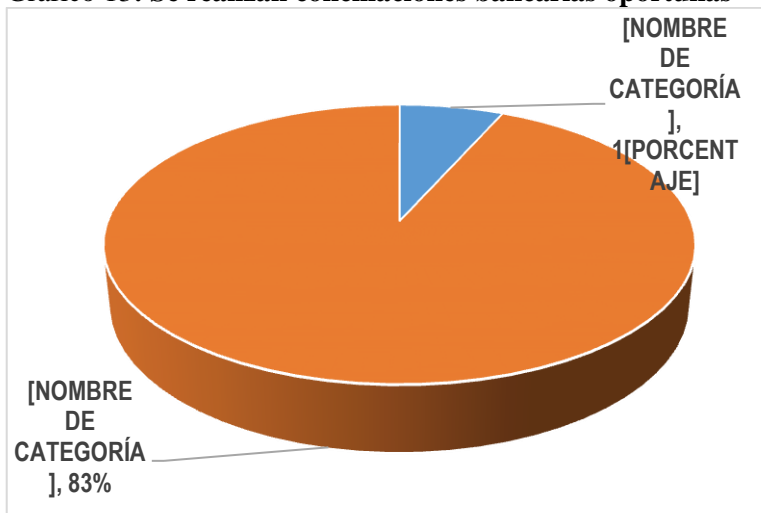
Cuadro 7: Se realizan conciliaciones bancarias oportunas

Alternativa	Frecuencia	%
Si	1	17%
No	5	83%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Verónica Gusqui M.

Gráfico 13: Se realizan conciliaciones bancarias oportunas



Fuente: Cuadro 8

Elaborado por: Verónica Gusqui M.

Análisis e interpretación: El 83% de los encuestados responde negativamente, cuando son consultados al ser consultados si se elaboran conciliaciones bancarias oportunas para el control del efectivo. El 17% restante de la población encuestada, responden afirmativamente, es decir, que si se elaboran las conciliaciones. Se puede deducir que la unidad de contabilidad no cumple con los principios contables de general aceptación y con las normas técnicas de control interno contable.

9. ¿El proceso contable opera en un ambiente de sistema de integrado de información y este funciona adecuadamente?

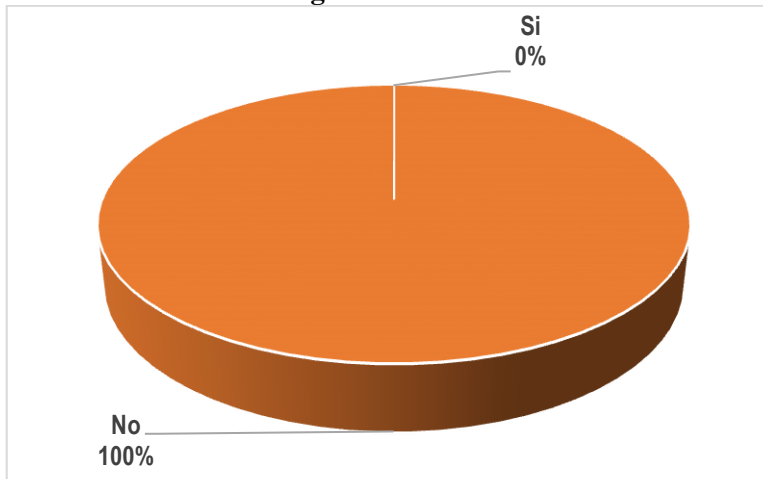
Cuadro 8: Ambiente integrado de información contable funciona adecuadamente

Alternativa	Frecuencia	%
Si	0	0%
No	6	100%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Verónica Gusqui M.

Gráfico 14: Ambiente integrado de información contable funciona adecuadamente



Fuente: Cuadro 9

Elaborado por: Verónica Gusqui M.

Análisis e interpretación: El 100% de la población encuestada responde negativamente, cuando se les preguntó si el proceso contable opera en un ambiente de sistema integrado de información y este funciona adecuadamente; ninguno responde negativamente. Pudiendo concluir que la compañía no se ha preocupado por contar con un ambiente de procesamiento de datos adecuado que permita reflejar información veraz, confiable y oportuna, para la toma de decisiones efectivas y oportunas.

10. ¿Cree usted que el diseño e implementación de un sistema de control interno, mejorará la gestión administrativa, operacional, financiera y económica en la empresa?

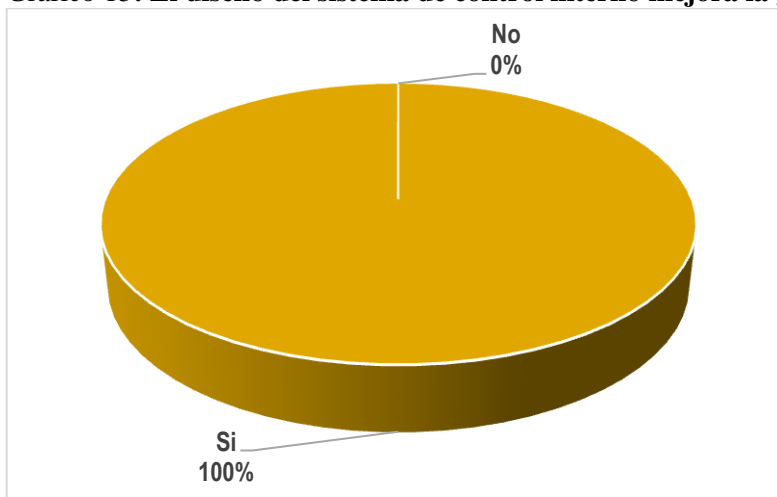
Cuadro 9: El diseño del sistema de control interno mejora la gestión institucional

Alternativa	Frecuencia	%
Si	6	100%
No	0	0%
Total	6	100%

Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Verónica Gusqui M.

Gráfico 15: El diseño del sistema de control interno mejora la gestión institucional



Análisis e interpretación: El 100% de los funcionarios, empleados y trabajadores de la Empresa responde afirmativamente, cuando se les consulta si el diseño e implementación de un sistema de control interno mejorará la gestión administrativa, operacional, financiera y económica de la Empresa Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., ninguno se manifiesta negativamente.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 PROPUESTA: “DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA INMOBILIARIA VILEMA & COLCHA CÍA. LTDA”

4.2 RESEÑA HISTÓRICA

4.2.1 Historia de la Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda.

El señor Fausto Ricardo Vilema Padilla convoca a los señores Mesías Colcha Llamuca y Hugo Vicente Vilema Padilla en el mes de diciembre del año 2013 con la finalidad de formar una empresa relacionada con la venta al por mayor de materiales, piezas y accesorios de construcción, así como a la gestión de los servicios relacionados a la construcción y compra venta de bienes inmuebles, concretándose esta idea el 11 de enero del año 2013 en la Notaria Trigésima Quinta del Cantón Quito del Dr. Héctor Vallejo Delgado con un capital suscrito de \$ 1,000,00 y con la denominación de Inmobiliaria Vilema & Colcha Compañía Limitada, con una duración de cincuenta años desde la fecha de inscripción en el Registro Mercantil, plazo que podrá reducirse o prorrogarse e incluso podrá disolverse anticipadamente, observándose en cada caso las disposiciones legales pertinentes o lo previsto en la escritura de constitución. Cabe recalcar que la Inmobiliaria solo se dedica a la venta de lotes de terrenos urbanizados.

La Empresa Inmobiliaria Vilema & Colcha Compañía Limitada, nace con nacionalidad ecuatoriana y con domicilio en la ciudad de Quito Distrito Metropolitano, a la vez podrá constituir sucursales o agencias en uno o varios lugares dentro y fuera de la república del Ecuador.

Desde ese entonces, la Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., ofrece lotes de terrenos en sus principales proyectos para la construcción de viviendas, como son: Valle Dorado, Los Gobernadores, Juavinamba o Vista Hermosa 1 y Jatumpamba o Vista Hermosa 2. Cada uno de estos proyectos se encuentran localizados en el barrio 20 de

Diciembre del Cantón Guano de la provincia de Chimborazo, los mismos que cuentan con todos los servicios de infraestructura básica: agua potable, alcantarillado, línea telefónica, internet con fibra óptica y accesos de primer orden asfaltado.

Hoy en día la Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., es una empresa que ha ido creciendo día a día y posesionándose en el mercado, además adquirió un terreno ubicado en el sector Langos 11 de noviembre Cantón Guano, fortaleciendo su patrimonio y brindando a la ciudadanía de dentro y fuera de la ciudad lotes de terrenos con los mejores servicios para que puedan acceder y poder vivir con su familia.

La Inmobiliaria Vilema & Colcha, se constituye a través de escritura pública bajo la figura legal de Compañía Limitada, se registra en el Registro Mercantil y es supervisada y controlada por la Superintendencia de Compañías y Seguros con Resolución No. SC.IJ.DJC.Q.13.000333 del 21 de enero del año 2013, así como también a las disposiciones de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno en el Servicio de Rentas Internas del país y otras relacionadas con el giro de operación del negocio.

La Compañía se crea con la finalidad de cumplir con los siguientes los objetivos:

1. Realizar la gestión total de los servicios relacionados con la construcción, elaboración de proyectos, rehabilitación, habilitación de interiores, edificación y obra civil, tanto para clientes privados e institucionales, por medio de contratación directa o subcontratación de equipos y maquinarias;
2. Promover el diseño, gestión, desarrollo, formulación y evaluación de proyectos inmobiliarios;
3. Importación, exportación, fabricación y comercialización de productos para la construcción y acabados en general;
4. Planificación, promoción, desarrollo, compra venta, permuta, arrendamiento, administración, corretaje y mantenimiento de bienes inmuebles sean estos predios rústicos o urbanos, casas o edificios de cualquier tipo de construcción y/o construidos, habitados y/o por habitar, conjuntos habitacionales, apartamentos, suits, propios o de terceros que tengan relación con el sector inmobiliario;

5. La prestación de servicios de asesoría en los campos del diseño, construcción, compraventa, permuta, arrendamiento, administración, corretaje, mantenimiento de bienes inmuebles y otros relacionados con su objeto social;
6. Comercialización de sus propios proyectos como los de terceros relacionados con el área de la construcción y elaboración de proyectos habitacionales;
7. Solicitar, adquirir, registrar o poseer en cualquier otra forma, usar, distribuir y explotar marcas, diseños, patentes, invenciones y procedimientos, tecnología y marcas registradas;
8. En general celebra y ejecutar los actos y contratos en su propio nombre, por cuenta de terceros o en participación con ellos que tengan relación con el objeto enunciado;
9. Participar en licitaciones, celebrar contratos con el gobierno nacional o con otros gobiernos internacionales de permisos, licitaciones y asociaciones en exploraciones o explotaciones comerciales;
10. Formar parte como, socio o accionista de compañías constituidas o por constituirse en el Ecuador o en el exterior que tenga relación con el objeto social.
11. Actuación como comisionista, intermediaria, mandataria, mandante, agente y representante de personas naturales y/o jurídicas de empresas comerciales, industriales, de equipos médicos; y,
12. Establecer franquicias en calidad de franquiciado o franquiciante dentro o fuera del país, obteniendo y otorgando licencias de uso de marca y realizando todo trámite pertinente a este fin. En definitiva la compañía celebra actos y contratos permitidos por la ley que se relacionan con su objeto social.

4.3 CARACTERÍSTICAS DE LA INMOBILIARIA VILEMA & COLCHA CÍA. LTDA.

La Empresa Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., se caracteriza por:

- **Relacionarse con todo tipo de personas:** Los clientes de la Inmobiliaria son muy distintos, por lo que se los identifica y reconoce con qué tipo de persona que se está tratando y así adecuar el lenguaje y expresiones. Nuestro personal sabe relacionarse y ofrece siempre una sonrisa, dando una impresión muy positiva al cliente.
- **Receptividad:** Cada cliente busca particularidades y exige detalles muy diferentes, por lo que nos adaptamos a sus requerimientos y encontramos lo que más les guste. Nuestro personal escucha sus opiniones y sus gustos para tener opciones a ofrecerles lo antes posible y que finalmente se decidan por tu opción. Este punto es clave ya que el mercado inmobiliario cuenta con una amplia competencia. Hay que ser rápidos y audaces para llegar al cliente que se encuentra receptivo.
- **Transparencia:** Nuestro servicio es seguro, brindamos confianza a través de las fortalezas de los inmuebles, aminorando las debilidades a las que se da inmediata solución.
- **Responsabilidad:** Siempre cumplimos con nuestros clientes, aunque el trabajo se alargue y se haga complicado. Respondemos rápidamente a todas sus necesidades, responsabilizándonos, con lo que buscan y sobre todo con lo que se les ha prometido conseguir.
- **Compromiso con el precio:** Orientamos al futuro propietario sobre los costos del mercado en el lugar y con las condiciones que piden, principalmente con lo que es justo y con lo que se puede y no se puede conseguir.
- **Expresividad:** Es un valor muy importante; establecemos una relación de largo plazo con el cliente, para ello hacemos que la expresividad de nuestra gente inspire confianza, que de rienda a que nuestro cliente se sienta satisfecho por el trato e información recibida.

4.4 INFORMACIÓN ESTRATÉGICA DE LA INMOBILIARIA VILEMA & COLCHA CÍA. LTDA.

4.4.1 Descripción del Sector

El sector de la construcción está conformado por: Promotores, Constructores, Sector Financiero y Empresas de servicios inmobiliarios. El proyecto se direcciona especialmente sobre éste último sobre el cual se define los servicios a ofrecer.

En el sector inmobiliario se encuentran múltiples compañías prestadoras de todo tipo de servicios vinculados con la propiedad horizontal, quienes a su vez satisfacen de diferentes maneras cada uno de los requerimientos generados por este nicho de mercado, es por ello que los productos, servicios, precios, proveedores y clientes son seleccionados con mucho cuidado, con el fin de dirigir de manera adecuada todos los esfuerzos y llegar así al consumidor final.

4.4.2 Tendencias que afecta al sector

Las principales situaciones que afectan al sector inmobiliario son:

- Alto nivel de tasas de interés.
- Una menor demanda dada por la crisis del momento.
- La disminución del poder adquisitivo.
- El desempleo.

4.4.3 Barreras de ingreso o salida

La principal barrera de ingreso encontrada es la gran cantidad de empresas dedicadas a esta actividad, la trayectoria en el mercado, el reconocimiento de las firmas prestadoras del servicio y la actual situación financiera y económica nacional.

4.4.4 Objetivos Estratégicos

1. Desarrollar una estrategia de ventas agresiva, desde la preventa para financiar la construcción del proyecto con dinero de los mismos clientes evitando el financiamiento a través de un banco.
2. Mejorar las políticas y estrategias para la elección personalizada del cliente que cumpla con el perfil adecuado para garantizar el financiamiento del proyecto.
3. Sostener todos los procesos y procedimientos de desarrollo de la Inmobiliaria a un proceso de mejora continua mediante la documentación de las lecciones aprendidas al término de cada etapa del proyecto.
4. Satisfacer las necesidades económicas, de crecimiento y superación de cada miembro de la Compañía, obteniendo lo mejor de cada uno de ellos.

4.4.5 Valores Empresariales

Se propone para la compañía Inmobiliaria Vilema & Colcha, los siguientes valores, que le identifican y distinguen dentro del mercado inmobiliario.

1. Puntualidad

Es la disciplina que deben poseer los miembros de la Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., para estar a tiempo al cumplir los compromisos y obligaciones en la compañía, por consiguiente el personal que labora en la entidad debe cumplir con los trabajos en los términos y plazos previstos, llegar a tiempo a su lugar de trabajo, registrarse al horario que tiene la compañía.

2. Honestidad

Es el compromiso que tienen todos los miembros de la organización, en hablar con la verdad en todo momento, es decir, que todos y cada uno de los colaboradores de la Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., deben actuar de forma decente ante cualquier evento dado en la empresa.

3. Lealtad

Ponerse la camiseta de la empresa, ser parte de la familia de la Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., no defraudar, ser fiel a la compañía.

4. Liderazgo

Habilidad que debe poseer el gerente y administrador para influir en la manera de pensar o actuar de sus subordinados, motivándolos para hacer las tareas que deben llevar a cabo de manera eficiente sus tareas.

5. Trabajo en Equipo

Integrar a la organización para que proceda de acuerdo a parámetros previamente establecidos.

6. Responsabilidad

Los trabajadores de la Compañía deben dar cumplimiento a los compromisos y obligaciones que tengan en el trabajo, dando todo de sí para alcanzar los objetivos propuestos y también obtener resultados fructíferos en su cargo. Además el ser responsables es lo que identificará a la Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda.

7. Respeto

En la Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., los integrantes deben aceptar y comprometer las diferentes formas de pensar y actuar de las demás personas, sean estos, jefes, compañeros de trabajo, clientes, proveedores, etc., acoger las responsabilidades y funciones que desempeñan.

4.4.6 La Filosofía Institucional

MISIÓN

“La Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., se encuentra totalmente comprometida en brindar los servicios de venta, arrendamiento y avalúo comercial para los bienes inmuebles construidos sobre el área urbana, suburbana y rural del cantón Guano, a través de una gestión integral eficiente y ética de todos los elementos organizacionales que permitan dar un valor agregado a nuestros servicios, garantizando así la permanente satisfacción y fidelidad de nuestros clientes.”

VISIÓN

Para el año 2020 consolidaremos el liderazgo de la Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., en el mercado de bienes inmuebles de la provincia de Chimborazo, consolidando su prestación de servicios, para situarnos merecidamente como una empresa líder a nivel nacional por su eficiencia en la gestión y desarrollo de sus potencialidades organizacionales.”

4.4.7 FODA Institucional

El objetivo primario del análisis FODA para la Empresa Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., es lograr definir las ventajas empresariales y las estrategias genéricas que se deben implementar de acuerdo a las necesidades específicas de la inmobiliaria.

A continuación se presenta la Matriz FODA:

MATRIZ FODA

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<p>F1. Habilidad para tomar decisiones rápidamente debido a su tamaño.</p> <p>F2. Buena capacidad técnica y operativa para actividades de la construcción.</p> <p>F3. Conocimiento de clientes y proveedores.</p> <p>F4. Buenos niveles de proactividad, asertividad y resiliencia.</p> <p>F5. Competencias individuales claramente delimitadas.</p> <p>F6. Protocolos de actuación definidos.</p> <p>F7. Equipo inmobiliario efectivo y productivo.</p> <p>F8. Trato personalizado a potenciales clientes.</p> <p>F9. Alta dirección netamente proactiva.</p>	<p>O1. Expansión de la actividad constructiva.</p> <p>O2. Expansiones de planes de inversión en infraestructura.</p> <p>O3. Financiamiento para proyectos de vivienda.</p> <p>O4. Debilitamiento de la competencia.</p> <p>O5. Uso de tecnología para mejora la mano de obra.</p> <p>O6. Posicionamiento estratégico inmobiliario.</p> <p>O7. Existe una demanda insatisfecha de vivienda en el país.</p> <p>O8. Migraciones poblacionales que generan necesidad de compra/alquiler de viviendas.</p> <p>O9. Precios del mercado en crecimiento benefician la rentabilidad a la industria inmobiliaria.</p>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>D1. Elevado nivel de resistencia y adaptación al cambio.</p> <p>D2. Carencias en el liderazgo organizacional.</p> <p>D3. Problemas de motivación en el personal.</p> <p>D4. Escasos niveles en las habilidades individuales.</p> <p>D5. Carencias en formación y habilidades sociales.</p> <p>D6. Ausencia de políticas organizacionales.</p> <p>D7. Limitada capacidad financiera para preinversión.</p> <p>D8. Inexistente posicionamiento de marca.</p> <p>D9. Falta de un programa de marketing.</p>	<p>A1. Entrada de nuevas empresas Inmobiliarias.</p> <p>A2. Cambios del entorno en el posicionamiento inmobiliario.</p> <p>A3. Asumir elevados niveles de riesgo.</p> <p>A4. Fluctuaciones en el mercado inmobiliario.</p> <p>A5. Cambios de tendencia en los potenciales compradores.</p> <p>A6. Eventuales modificaciones jurídicas.</p> <p>A7. Cambios en las necesidades y gustos de los clientes.</p> <p>A8. Variación del precio de los materiales por ejecución de proyectos importantes.</p> <p>A9. Competencia con marcas de renombre y de experiencia.</p>

Fuente: Investigación propia.

Elaborado por: Verónica Gusqui M.

4.5 CODIGO DE ÉTICA PARA LA INMOBILIARIA VILEMA & COLCHA CÍA. LTDA.

El presente código de ética se elaboró con la finalidad de mejorar el ambiente de trabajo en la Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., implementando principios organizativos orientados hacia los socios, empleados, proveedores, clientes, competencia y sociedad; la gerencia garantizar la aplicación y cumplimiento riguroso del mismo.

En relación a los Socios:

- ❖ Relacionarse con integridad, respeto y ética entre integrantes de la Junta de Socios y Talento Humano de la compañía.
- ❖ Nombrar al Gerente de la compañía con profesionalismo y ética, a medida que cumpla con los requisitos del cargo que van asignar.
- ❖ Establecer objetivos a corto, mediano y largo que garanticen la continuidad y prestigio de la compañía.
- ❖ Mantener comunicación de todas las actividades en general de la compañía.
- ❖ Tomar las decisiones de forma conjunta, es decir que todos los socios deben estar presentes para las decisiones, además de hacer constar esto en una Acta de Socios
- ❖ Informar de la situación económica y financiera de la compañía, preservando la confidencialidad de la misma.

En relación al Gerente:

- Realizar un ejercicio profesional, ético y responsable de su actividad, a razón de su nivel de competencia.
- Cumplir con las Leyes, Reglamentos, Resoluciones y Ordenanzas vigentes que le son aplicables al sector.
- Cumplir y hacer cumplir el Código de Ética de la empresa, el mismo que se basa en principios éticos.
- Informar periódicamente de la situación administrativa, económica y financiera de la compañía, de tal forma que se puedan tomar medidas preventivas, correctivas o de mejora.
- Mantener la confidencialidad de la información financiera y no financiera suministrada en todo momento.

- Hacer cumplir los pagos a proveedores, empleados, acreedores, etc., sin esquivar el cumplimiento de las obligaciones.
- Seleccionar a personal por su mérito y capacidad, evitando conflictos de interés coimas o presentes de cualquier tipo.
- Verificar el cumplimiento de las obligaciones emanadas por los organismos de control (SRI, IESS, GADM, etc.).
- Facilitar a los auditores información competente y suficiente de la Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., para la realización de su trabajo, garantizado de esta manera la razonabilidad de los informes.

En relación a los Empleados:

- ✓ Cumplir con las leyes y regulaciones laborales vigentes en el país, tales como: la contratación lícita, afiliación al IESS, remuneración digna y reconocimiento de horas extras, décimos, vacaciones y fondos de reserva.
- ✓ Velar por la seguridad de los trabajadores, haciendo uso de medidas de seguridad industrial reflejadas en el Reglamento de Seguridad y Salud en el trabajo de la Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda.
- ✓ Establecer, comunicar y hacer cumplir las políticas y reglamentos internos de la compañía.
- ✓ Atender los requerimientos del personal con rapidez, demostrando interés hacia el mismo.
- ✓ Reconocer la competencia profesional de los trabajadores, mediante incentivos económicos y no económicos.
- ✓ Crear y mantener un ambiente sano, estimulante y productivo, donde se mantenga la imparcialidad y el respeto dentro de la compañía.
- ✓ No discriminar a los trabajadores por su raza, religión, edad, nacionalidad, sexo o cualquier otra condición personal, fomentando la integración y equidad en la Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda.
- ✓ Fomentar el desarrollo, formación y promoción profesional de los empleados, como parte de incentivo y realización personal y profesional.
- ✓ Evitar cualquier tipo de violencia, acoso o abuso en el trabajo, a medida de armonizar y mantener el respeto entre compañeros de trabajo.
- ✓ Vincular a la compañía personas con discapacidades, eliminando barreras en la inserción de personal.

En relación a los Proveedores:

- Relacionarse con los proveedores de forma cordial, amable, ética y lícita.
- Buscar y seleccionar al proveedor por la calidad del bien o servicio, precio y condiciones de entrega.
- Cumplir con los pagos a los proveedores en las fechas previstas, para no poner en peligro la reputación de la compañía.
- Recibir de los proveedores los productos de calidad, es decir verificar la mercadería al momento de recibir.
- Mantener la confiabilidad de la información de los proveedores, en cuanto a precios, promociones, descuentos, etc.

En relación a los Clientes:

- Relacionarse con el cliente de forma cordial, amable y respetuosa.
- Procurar que los lotes de terreno sean de excelencia que satisfaga a los clientes.
- Atender las necesidades y requerimientos de los clientes de forma eficiente, buscando la satisfacción total.
- Entregar los terrenos en los términos y plazos pactados, fomentando la puntualidad y el respeto.
- Establecer precios acorde al mercado, sin ningún tipo de especulación que pueda afectar a la compañía.
- Realizar los cobros de créditos otorgados a los clientes únicamente con documentos debidamente sustentados por parte de la inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda.
- Mantener la confiabilidad de la información relativa a los trabajos que se están llevado a cabo con los clientes.

4.6 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

La estructura organizacional de la Compañía está conformado por:

- La Junta General de Socios
- Presidencia
- Gerencia General
- Oficial de Cumplimiento
- Asistente de Contabilidad
- Operador

- Vendedor
- Asistente de Servicios Generales

1. **La Junta General de Socios.**- Legalmente convocada y constituida es la máxima autoridad de la Compañía, con amplios poderes para resolver todos los asuntos relativos a los negocios sociales y para tomar decisiones que juzgue convenientes en defensa de la misma.

Son atribuciones de la Junta General de Socios, además de las establecidas en la Ley de Compañías, las siguientes:

- a. Nombrar y remover a los administradores por causas legales;
- b. Fijar la retribución de los funcionarios por ella elegidos;
- c. Conocer anualmente el, balance general, las cuentas de resultados y los informes que deberá presentar el gerente general, referente a los negocios sociales;
- d. Resolver acerca de la distribución de los benéficos sociales;
- e. Resolver sobre aumento o disminución del capital social, la constitución de reservas especiales o facultativas y en general acordar todas las modificaciones al contrato social y la reforma de estatutos;
- f. Disponer el establecimiento y supresión de agencias y sucursales, fijar su capital y nombra a sus representantes;
- g. Designar y autorizar el nombramiento de un apoderado general si es el caso; y,
- h. Cumplir con todos los demás deberes y ejercer todas las atribuciones que le corresponda según la ley, los presentes estatutos y los reglamentos y resoluciones de la misma Junta General.

2. **Presidencia.**- El Presidente de la compañía será elegido por la Junta General de Socios cada dos años y podrá ser reelegido indefinidamente.

Son atribuciones del Presidente de la compañía, además de las establecidas en la Ley de Compañías, las siguientes:

- a. Presidir las sesiones de las juntas generales de socios;

- b. Suscribir conjuntamente con el gerente general los certificados de participaciones emitidos y las actas de sesiones de la junta general;
 - c. Convocar conjunta o separadamente con el gerente general a sesiones de la junta general;
 - d. Intervenir conjuntamente con el gerente general en todos los actos y contratos cuya cuantía exceda el límite fijado por la junta general de socios para la actuación individual de este;
 - e. Suscribir con el gerente general la escritura de reforma de estatutos, aumento o disminución de capital, ampliación o prórroga de plazo de duración, disolución o liquidación de la compañía o de reactivación de la misma;
 - f. Tendrá de manera subsidiaria, la representación legal de la compañía en caso de ausencia o incapacidad temporal o definitiva del gerente general, hasta que la junta general designe uno nuevo; y,
 - g. En general, los que confiere la ley y el estatuto, en caso de ausencia falta o impedimento del presidente, lo reemplazará la persona que para tal efecto designe la junta general de socios.
3. **Gerencia General.**- El gerente podrá ser socio o no de la compañía, deberá ser designado por la junta general de socios y durara en su cargo dos años, pero podrá ser reelegido indefinidamente. Sus funciones se prorrogará hasta ser legalmente reemplazado.

Son atribuciones del gerente general, las siguientes:

- a. Representar a la compañía, legal, judicial y extrajudicialmente;
- b. Administrar la compañía, sus bienes y pertenencias y en tal sentido, establecer las políticas y los sistemas operativos con las más amplias facultades;
- c. Actuar como secretario de la junta general;
- d. Convocar a juntas generales conjunta o separadamente con el presidente;
- e. Suscribir conjuntamente con el presidente los certificados de participaciones y las actas de sesiones de la junta general cuando hubiere actuado como secretario;
- f. Conferir poderes generales previa autorización de la junta general;
- g. Contratar empleados y fijar sus remuneraciones, señalar sus funciones y dar por terminados dichos contratos cuando fuere del caso previa autorización de la junta general;

- h. Presentar por lo menos una vez al año a la junta general de socios un informe acerca de la situación económica de la compañía, acompañado del balance general, estado de pérdidas y ganancias y más anexos;
 - i. Comprar, vender, hipotecar y en general intervenir en todo acto o contrato relativo a bienes inmuebles, que impliquen transferencia de dominio o gravamen sobre ellos, conjuntamente con el presidente, previo el consentimiento de la junta general;
 - j. Intervenir conjuntamente con el presidente en todos los actos y contratos cuya cuantía exceda el límite fijado por la junta general, previa autorización de la junta general;
 - k. Abrir cuentas corrientes bancarias, aceptar y endosar letras de cambio y otros valores negociables, cheques u órdenes de pago a nombre y por cuenta de la compañía, previa autorización de la junta general de la compañía;
 - l. Firmar contratos y contratar prestamos previa autorización de la junta general;
 - m. Obligar a la compañía sin más limitaciones que las establecidas en la ley y en estos estatutos, sin perjuicio de lo establecido en el Art. 12 de la Ley de Compañías;
 - n. Cumplir y hacer cumplir las resoluciones de la junta general; y,
 - o. En general, tendrá todas las facultades necesarias para el buen manejo de la compañía y las demás atribuciones que le confiere la ley y la junta general de socios.
4. **Oficial de Cumplimiento.-** El objetivo del cargos es la de revisar que la organización cumpla con todas las normas impartidas por los organismos de supervisión y control y que el gerente cumpla con todas las decisiones tomadas por la junta general.

Sus funciones son:

- a. Colaborar con las entidades de supervisión y control gubernamental que ejerzan la inspección y vigilancia sobre las actividades que desarrolla la compañía;
- b. Velar porque se lleve regularmente la contabilidad de la empresa y porque se tomen las medidas de conservación de los bienes de la misma;
- c. Revisar el cumplimiento de las funciones por parte del departamento de contabilidad, en especial del gerente, en las instrucciones dadas por la Junta General;

- d. Dar oportuna cuenta por escrito, a la Junta General o al Gerente, según el caso, acerca de las irregularidades que ocurran en el funcionamiento de la compañía;
 - e. Velar por el cumplimiento de los controles internos establecidos;
 - f. Revisión de las cuentas desde el punto de vista contable, financiero, administrativo y operativo;
 - g. Prestar asesoría a todos los estamentos de la compañía;
 - h. Revisar y evaluar la efectividad, propiedad y aplicación de los controles internos;
 - i. Cerciorarse del grado de cumplimiento de las normas, políticas y procedimientos vigentes;
 - j. Comprobar el grado de confiabilidad de la información que produzca la compañía;
 - k. Evaluar la calidad del desempeño en el cumplimiento de las responsabilidades asignadas; y,
 - l. Promover la eficiencia operacional.
5. **Asistente de Contabilidad.**- Está conformado por un profesional en el área contable, cuyo objetivo es apoyar a la Gerencia para dar una visión financiera más amplia requerida en la toma de decisiones gerencial.

Realiza una labor frecuente de acompañamiento, seguimiento, revisión, control, prevención, apoyo e intervención en todos los asuntos relacionados con el cargo, lo cual permite un adecuado ambiente financiero requerido para la toma de decisiones gerenciales oportunas y efectivas.

Las funciones que tiene a su cargo son:

- a. Elaborar, en colaboración con el gerente las políticas, las normas y los procedimientos requeridos para la administración de los recursos financieros, económicos y físicos de la Compañía;
- b. Proponer y ejecutar las políticas, planes, y programas relacionados con el departamento contable de la compañía;
- c. Elaborar las planillas de salarios;
- d. Llevar la contabilidad de la Compañía;
- e. Presentar las declaraciones de impuestos, retenciones y demás obligaciones tributarias a que hubiere lugar;
- f. Ordenar y clasificar los comprobantes contables;

- g. Operar los libros contables;
 - h. Llevar el control de cuentas corrientes bancarias;
 - i. Llevar el archivo contable de la empresa;
 - j. Preparar los informes y estados contables de la compañía;
 - k. Analizar esos informes y estados contables, para la toma de decisiones;
 - l. Proponer y ejecutar las estrategias necesarias para mejorar la gestión presupuestal y financiera de la compañía;
 - m. Rendir los informes que sean solicitados, además de los que normalmente deben presentarse acerca de la marcha del trabajo, tanto en esa dependencia como en la compañía en general, y sugerir las medidas que deben adoptarse para el cumplimiento de sus fines; y,
 - n. Las demás funciones relacionadas con su cargo, que le asigne la junta general de socios, y las que, por delegación de ésta, le encomienden la Gerencia.
6. **Operador.-** Facilita el alcance de las metas de la compañía, su labor es indispensable para ejecutar algunas tareas operativas correspondientes al servicio de arrendamiento que presta la empresa.

Tiene a su cargo las siguientes funciones:

- a. Atender personal y telefónicamente al público, pasar la información e inquietudes requeridas que correspondan al gerente general y dirigir las que no correspondan a la persona pertinente;
- b. Elaborar documentos como facturaciones de arrendatarios y propietarios, contratos de arrendamiento con arrendatarios y de administración con arrendadores, recibos o cualquier otro comprobante de egreso, reembolsos, reportes a aseguradoras de arrendamientos y consignaciones o cheques para el pago de aportes, parafiscales, administraciones, gastos e insumos de oficina y arrendadores;
- c. Recibir y archivar todo tipo de documento relacionado con consignaciones y pagos de arrendatarios y propietarios;
- d. Realizar el manejo de la caja chica;
- e. Revisar la contabilidad, los pagos y las facturaciones de arrendatarios y propietarios;
- f. Realizar el cobro oportuno a los arrendatarios;
- g. Mantener actualizada la base de datos de arrendatarios y arrendadores;

- h. Efectuar las llamadas telefónicas y realizar los contactos que le sean solicitados para el funcionamiento de la gerencia;
 - i. Velar por la adecuada presentación de la oficina, el buen uso y cuidado de los elementos de trabajo a su cargo;
 - j. Orientar a los usuarios y suministrar información, documentos o elementos que sean solicitados;
 - k. Llevar controles periódicos sobre consumo de útiles de oficina y otros elementos, con el fin de determinar su necesidad real y presentar el programa de requerimientos correspondiente;
 - l. Velar por la adecuada organización del archivo;
 - m. Revisar y envía facturación a los arrendatarios;
 - n. Revisar y organizar facturación a propietarios; y,
 - o. Las demás funciones que le sean asignadas por su superior inmediato.
7. **Vendedor.**- El objetivo del cargo es la de brindar de una manera ética, información necesaria para todos los clientes de la empresa que se encuentran en una situación de incertidumbre frente a la toma de decisiones que les es requerida para la utilización de alguno de los servicios de venta, arrendamiento y avalúo comercial que presta la empresa, basados en la confianza y la satisfacción del cliente.

Sus funciones son:

- a. Brindar la información adecuada y pertinente requerida por los clientes potenciales y clientes antiguos, con el fin de influir en la toma de decisiones del cliente relacionadas con las actividades de ventas, arrendamientos y avalúo comerciales de bienes inmuebles;
- b. Realizar efectivamente todas las funciones de comercialización para garantizar la venta, arrendamiento o avalúo comercial de bienes inmuebles a los clientes;
- c. Consecución de nuevos clientes mediante el uso de las relaciones públicas y la investigación de clientes potenciales;
- d. Conocer los procedimientos para todo el portafolio de servicios que presta la compañía;
- e. Ejercer el respectivo control y servicio postventa para cada uno de los servicios prestados;

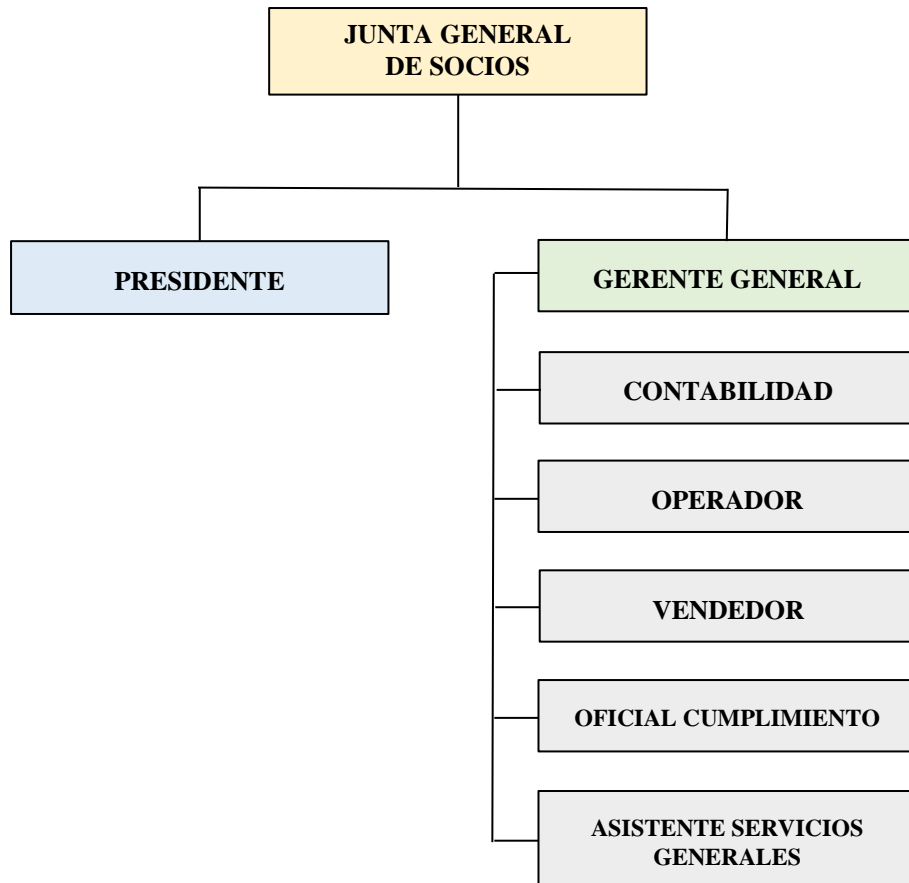
- f. Mantenerse actualizado en las políticas y normas de los servicios que presta la compañía;
- g. Recibir y entregar todo tipo de bienes inmuebles en arrendamiento;
- h. Asistir a todas las reuniones periódicas convocadas por el gerente de la compañía para tratar asuntos de comercialización o administrativos; y,
- i. Y otras que las asigne su superior inmediato.

8. **Asistente de Servicios Generales.-** La misión del cargo se orienta a facilitar, agilizar, ayudar, apoyar, sostener e impulsar el desarrollo diario del giro del negocio con un aporte frecuente y simple, pero esencial, en todos los procesos que involucren diligencias relacionadas con actores externos e internos de la organización.

Sus funciones son:

- a. Realizar todo tipo de diligencias correspondientes a bancos, tales como consignaciones y retiros;
- b. Realizar cualquier tipo de diligencia relacionada con servicios fotocopiado o de papelería;
- c. Realizar las compras de insumos de oficina;
- d. Entregar y recoger la correspondencia;
- e. Repartir la facturación con una periodicidad mensual;
- f. Hacer el pago a proveedores; y,
- g. Las demás funciones que le sean asignadas por su inmediato superior.

Organigrama Estructural
De la Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda.



Elaborado por: Verónica Gusqui Maigua

4.6.1 Procesos y procedimientos de la inmobiliaria Vilema & colcha cía. LTDA.

- **Actividades Primarias:** Las actividades primarias son aquellas que se relacionan con la elaboración de un producto/servicio, su forma de distribución y venta a los compradores, y su servicio posterior a la venta. A continuación se detallan cinco procedimientos que se realizan en la Compañía.

- **Logística Interna.-** Son todas aquellas actividades asociadas a la gestión de insumos como recibo, almacenamiento y distribución. En la gestión de oportunidades inmobiliarias, el principal insumo que se requiere es generar información de propiedades atractivas para el desarrollo y gestión de la oportunidad inmobiliaria. En este sentido la búsqueda de propiedades que sean atractivas para el desarrollo de un proyecto, resulta clave. Otros insumos necesarios para que opere exitosamente la gestión son: Servicios de Abogados (tramitación, patentes, contratos, etc.), acceso a internet, servicios de construcción (mantención, adecuación y reparación de propiedades).

- **Operaciones.-** Las operaciones son actividades necesarias para que los insumos proporcionados por la, logística interna sean convertidos a su forma de productos/servicio final. Para ello se define las siguientes actividades claves de operación: selección de las propiedades atractivas, negociación de contratos, búsqueda de arrendatarios (cliente final), preparación de la propiedad para la venta (realización de obras civiles, saneamiento de deudas, trámites legales, y patentes, etc.), análisis legal (servicio de abogados).

- **Logística Externa.-** Son las actividades que se desarrollan para reunir y almacenar el producto final y distribuirlo de forma física a los clientes. La búsqueda de clientes es de mucha importancia, es posible identificar clientes potenciales y que corresponde a la forma de cómo se ofrece y se distribuye el producto/servicio.

- **Marketing y Ventas.-** La administración de las relaciones con los clientes es la principal tarea de marketing. El contacto directo con los clientes es una actividad obligada en cada caso, este plantea tanto la búsqueda de oferta, como de la demanda, siendo estas dos actividades claves en lo que a marketing y ventas se

refiere. Por supuesto que la utilización de la página web, visita a sitios inmobiliarios de internet y el uso de redes sociales es fundamental. El contacto directo también es un canal primordial en cada operación. En este sentido las competencias como habilidades de negociación y relaciones son fundamentales. El mejor servicio que se le puede entregar al cliente final es una propiedad que operativamente no presente problemas y toda su infraestructura, servicios básicos y equipamiento funcione bien siempre.

- **Actividades de Apoyo:** Las actividades de apoyo brindan la ayuda que se requiere para el buen desarrollo de las actividades primarias.

- **Abastecimiento.-** Se debe encargar de abastecer lo siguiente: servicios de internet, servicios de abogado, servicios de construcción, punto de operación. Generar una correcta red de profesionales y empresa proveedoras es totalmente necesario, con una mirada enfocada en generar alianzas con las empresas y personas colaboradoras.

- **Desarrollo tecnológico.-** En primera instancia una actividad clave al inicio, es generar el Know-how acerca de la operación del negocio. Resulta clave avanzar por la curva de aprendizaje dejando registro sistemático de las buenas prácticas y las oportunidades de mejora en los distintos ámbitos en los que opera la compañía.

- **Administración de recursos humanos.-** Si se considera que administrar es lograr objetivos a través de otros, el enfoque de como entendemos el comportamiento de las personas es clave para lograr los objetivos organizacionales. La administración de los recursos humanos afecta la ventaja competitiva en cualquier empresa, a través de su papel de determinar las habilidades y motivación de los empleados y el costo de contratar y entrenar. En este sentido se define tres actividades estratégicas en este ámbito: gestión de la motivación, selección de personal y entrenamiento de personal.

- **Infraestructura de la empresa.-** Se refiere a las actividades que dan apoyo a la gestión empresarial. Una actividad clave de soporte es la administración general y la definición del Gerente o responsable del negocio. Las actividades de planificación, seguimiento y control de los proyectos que implementan la estrategia,

puede ser una fuente de optimización y mejora continua de los procesos, y por lo tanto una actividad que nos puede llevar a mantener posición competitiva relativa o descubrir nuevas fuentes de una ventaja competitiva. Actividades de contabilidad y apoyo jurídico son centrales para el funcionamiento de la compañía y si bien, no son por si actividades partes de la creación de valor, apoyan a todas las demás actividades y por esto su condición de estratégicas.

4.7 SISTEMA DE CONTROL

La Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., durante sus años de existencia ha cumplido con las disposiciones y requerimientos de información financiera y administrativa que los órganos de supervisión y control como la Superintendencia de Compañías y Seguros, el Servicio de Rentas Internas – SRI, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social IESS, el Ministerio del Trabajo entre otras exigen para su normal funcionamiento. Bajo este contexto a continuación se presenta la evaluación del sistema de control interno implementado en la Inmobiliaria:

4.7.1 Ambiente de Control:

Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda.
Calificación del Control Interno – Según el Modelo COSO
Ambiente de Control

No.	Factor	Ponderación	Calificación		Calificación Final
			Si = 1	No = 0	
1	¿Se han definido los valores éticos y de conducta que deben observarse de manera obligatoria por parte de los integrantes de la empresa?	15%		0	0
2	¿La Junta General de Socios asume su responsabilidad por las faltas al código de ética?	10%		0	0
3	¿Existe un organigrama de la compañía?	15%	1		15%

4	¿La delegación de autoridad se encuentra correctamente definida?	10%		0	0
5	¿La selección del personal, para la promoción interna, o la incorporación de nuevos elementos se realizan mediante procesos técnicos e imparciales?	20%		0	0
6	¿Se encuentra definido en qué casos se puede levantar una sanción y quien está facultado para hacerlo?	10%		0	0
7	¿Las tareas excepcionales, que no corresponden a la rutina de la función son solicitadas por escrito?	10%		0	0
8	¿Se encuentra definida por escrito una política interna sobre capacitación?	10%		0	0
	TOTAL	100%			15%

Calificación máxima	100%	
Calificación obtenida	15%	
Calificación ponderada	0.15	
Nivel de confianza	15%	Bajo
Nivel de riesgo	85%	Alto

Resultado de la evaluación:

La evaluación del componente ambiente de control arroja un nivel de confianza del 15% que es bajo, debido a que la compañía no cuenta con algunos factores entre estos tenemos la falta de valores éticos y normas de conducta de la empresa hacia los trabajadores, la delegación de autoridad por cada área no es la correcta debido que no existe una buena comunicación, la selección de personal no es realizada de una manera técnica y adecuada lo que da como resultado la contratación de personal no apto para las actividades para la que fue contratado y entre otros factores analizados en este componente, no permiten obtener el debido nivel de confianza requerido.

El nivel de riesgo obtenido es del 85%, debido a que la empresa no cuenta con algunos requisitos manifestados en el cuestionario del ambiente de control.

Debilidades encontradas:

- a. La Inmobiliaria no cuenta con valores éticos y normas de conducta para el personal.
- b. La Junta General de Socios no asumen la responsabilidad por la falta de un código de ética.
- c. Los jefes de área no delegan correctamente la autoridad dentro de las diferentes áreas de la compañía.
- d. No cuenta con procesos técnicos para la selección del personal.
- e. No se sanciona las conductas de mal comportamiento, debido a que no existe un código de ética.
- f. La realización de actividades extraordinarias no son comunicadas por ningún medio.
- g. No existe una política interna de capacitación del personal, por lo que no se asegura un adecuado desempeño en las tareas por parte del personal.

4.7.2 Actividades de Control

**Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda.
Calificación del Control Interno – Según el Modelo COSO
Actividades de Control**

No.	Factor	Ponderación	Calificación		Calificación Final
			Si = 1	No = 0	
1	¿Las operaciones relacionadas con el área de inventarios se contabilizan de acuerdo a su desarrollo?	15%		0	0
2	¿Se controla el registro diario de las operaciones del área de Operaciones y Ventas?	15%		0	0
3	¿Existe personal dedicado al control y monitoreo de los datos registrados	15%		0	0

	en el sistema, relacionadas con las actividades del giro del negocio?				
4	¿Cuentan con un manual de procesos para las actividades del área operativa, ventas y contabilidad?	10%		0	0
5	¿Los comprobantes ingresados a la contabilidad con respecto a las operaciones de ventas llevan la firma de la persona que realizó el registro?	15%	1		15%
6	¿Se manifiesta por escrito o verbalmente las anomalías presentadas en el área de operaciones, ventas y contabilidad?	10%	1		10%
7	¿El área del departamento de operaciones y ventas cuenta con un supervisor?	10%		0	0
8	Se comparan los resultados obtenidos con el presupuesto y los resultados de ejercicios anteriores.	10%		0	0
	TOTAL	100%			25%

Calificación máxima	100%	
Calificación obtenida	25%	
Calificación ponderada	0.25	
Nivel de confianza	25%	Bajo
Nivel de riesgo	75%	Alto

Resultados de la evaluación:

En la evaluación de las actividades de control se obtuvo un nivel de confianza del 25% siendo bajo, debido a que la empresa no cuenta con procesos que generen información y datos verídicos.

El nivel de riesgo es del 75% debido a la inexistencia de algunos factores manifestados en el cuestionario relacionado con este componente.

Debilidades encontradas:

- a. Las operaciones que se realizan en esta área no son contabilizadas diariamente, lo cual no permite tener información de manera oportuna sobre las existencias y las transacciones diarias.
- b. No hay personal que supervise y monitoree las transacciones registradas en el sistema, relacionadas con las entradas y salidas de mercadería, lo cual contribuye al descontrol sobre materiales y otros.
- c. No cuenta con un supervisor que monitoree las actividades que se realizan.

4.7.3 Información y Comunicación

**Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda.
Calificación del Control Interno – Según el Modelo COSO
Actividades de Información y Comunicación**

No.	Factor	Ponderación	Calificación		Calificación Final
			Si = 1	No = 0	
1	¿Se dispone de un reglamento interno actualizado, conocen los socios y empleados el contenido de este reglamento?	20%		0	0%
2	¿Los flujos de comunicación son los idóneos dentro de todas áreas de la compañía?	10%		0	0%
3	¿Existe un mecanismo para tomar en cuenta las quejas, peticiones y demás información manifestada por el cliente interno de la compañía?	10%		0	0%
4	¿Se impide y controla el acceso a las computadoras en el área del	15%		0	0%

	departamento de contabilidad?				
5	¿La Gerencia mantiene reuniones periódicas con el personal de la compañía?	15%		1	15%
6	¿Se deja evidencia o registro de accesos indebidos a las computadoras del área de contabilidad?	10%		0	0%
7	¿El suministro de información a las personas adecuadas, con el suficiente detalle y oportunidad, permite que se cumplan con las responsabilidades de forma eficaz y eficiente?	10%		0	0
8	¿La información financiera contiene todos los datos de forma correcta, verificable y oportuna?	10%		1	10%
	TOTAL	100%			25%

Calificación máxima	100%	
Calificación obtenida	25%	
Calificación ponderada	0.25	
Nivel de confianza	25%	Bajo
Nivel de riesgo	75%	Alto

Resultados de la evaluación:

La evaluación del componente de las actividades de información y comunicación nos manifiesta un nivel de riesgo del 75% que es muy alto, debido a que la empresa no cuenta con proceso de información y comunicación, que permita generar datos correctos a la hora de obtener información. Apenas un 25% de las actividades son confiables.

Debilidades encontradas:

- a. La Inmobiliaria no cuenta con un reglamento interno que guie y oriente las actividades propias del giro de operación para alcanzar las metas y objetivos propuestos por la alta dirección.
- b. Los medios de comunicación utilizados por las distintas jerarquías no son los más adecuados, las órdenes emanadas desde arriba son mal interpretadas, y muchas de las veces no se cumple.
- c. No existen medios de control para el acceso a las áreas restringidas, corriéndose un alto riesgo por fuga de información.
- d. La información no es suficiente, detallada y oportuna, limitado de esta manera la toma de decisiones efectivas y oportunas.

4.7.4 Actividades de Supervisión

Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda.
Calificación del Control Interno – Según el Modelo COSO
Actividades de Supervisión

No.	Factor	Ponderación	Calificación		Calificación Final
			Si = 1	No = 0	
1	¿Se realiza un monitoreo continuo a las actividades de las personas del área de ventas y operaciones de la compañía para conocer sus resultados?	15%		0	0%
2	¿Se realizan comparaciones mensuales de los resultados alcanzados con los propuestos en el plan operativo anual?	15%		0	0%
3	¿Se efectúa un seguimiento de los reclamos y de las soluciones realizadas, a fin de superar debilidades sistémicas en forma definitiva presentadas por los	15%	1	0	15%

	clientes internos y externos de la compañía?				
4	¿Se evalúa regularmente el desempeño de las actividades de los empleados de la compañía y da a conocer sus resultados?	15%		0	0%
5	¿Las operaciones de rutina en la unidad de contabilidad, incluyen actividades de supervisión y se deja evidencia de la misma, que respalda el proceso? Por ejemplo: Firmas de responsabilidad sobre: autorización, aprobación, control, registro, recibí conforme.	10%	1	0	10%
6	¿Los datos registrados por los sistemas de información se comparan con los activos físicos?	10%		0	0%
7	¿Los auditores externos periódicamente proponen recomendaciones orientadas a mejorar los controles internos?	10%		0	0%
8	¿Los seminarios de formación, las sesiones de planificación con gerencia permiten evaluar el cumplimiento de las metas y objetivos propuestos por la compañía?	10%		1	10%
	TOTAL	100%			35%

Calificación máxima	100%	
Calificación obtenida	35%	
Calificación ponderada	0.35	
Nivel de confianza	35%	Bajo
Nivel de riesgo	65%	Alto

Resultados de la evaluación.

De la evaluación del componente de actividades de supervisión se puede establecer un riesgo del 65%, debido a que la empresa no cuenta con los factores necesarios para garantizar una supervisión eficaz.

El nivel de confianza de las actividades de supervisión es del 35%, considerándose bajo.

Debilidades encontradas:

- a. No se realiza el monitoreo de las actividades del personal, así como tampoco se realizan evaluaciones periódicas del desempeño, limitando de esta manera la optimización de las competencias del personal.
- b. No se realiza la evaluación de los resultados obtenidos con los resultados propuestos de la compañía, la comparación periódica permite corregir errores a través de la retroalimentación y alcanzar las metas establecidas.
- c. Las recomendaciones que proponen los auditores externos no se ponen en práctica, por ello se siguen cometiendo los mismos errores que conllevan a que la gestión administrativa y financiera no sea eficiente y eficaz.

Después de analizar los diferentes componentes de la empresa de acuerdo al modelo COSO mediante la técnica de la entrevista y apoyándose en el cuestionario, se procederá a realizar propuestas generales para la inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., enlazadas con las diferentes administrativas, así como un instructivo para mejorar la gestión dentro de las actividades operativas, administración y funcionales de la empresa.

4.8 MANUAL DE SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA INMOBILIARIA VILEMA & COLCHA CÍA. LTDA.

4.8.1 Introducción

Las empresas dedicadas a la actividad Inmobiliaria, enfocan sus esfuerzos en crear una estructura interna para manejar y controlar los riesgos interviniendo activamente (en todo los niveles de la organización), para lograr la viabilidad financiera y económica a largo plazo.

El presente manual pretende reunir el conjunto de políticas, procedimientos y técnicas de control interno instauradas en la Empresa Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., para lograr mitigar los riesgos inherentes a las operaciones realizadas, aportando una seguridad razonable a fin de alcanzar una adecuada organización administrativa, eficiencia operativa, confiabilidad de los reportes, apropiada identificación y administración de los riesgos que enfrenta y cumplimiento de las disposiciones legales regulatorias que le son aplicables.

Asimismo, se definen los conceptos y procedimientos que serán aplicados para lograr confianza en las autoridades regulatorias, entes de supervisión, en los socios, clientes y en el público en general.

4.8.2 Definiciones

Administración de Riesgos: Es el conjunto de objetivos, políticas, procedimientos y acciones que se implementan para identificar, medir, vigilar, limitar, informar y revelar los riesgos a los que se encuentre expuesta la Inmobiliaria en la realización de operaciones.

- **Auditoría:** Es el examen sistemático de los estados financieros, contables, administrativos, operativos y de cualquier otra naturaleza, para determinar el cumplimiento de principios económico-financieros, la adherencia a los principios de contabilidad generalmente aceptados, el proceso administrativo y las políticas de dirección, normas y otros requerimientos establecidos por el ente de control.

- **Auditor Externo:** Es el profesional facultado que no pertenece a la nómina de la Inmobiliaria, que emite un dictamen independiente, profesional y objetivo de las operaciones que la institución realiza durante un ejercicio económico.
- **Auditor Interno:** Es el profesional contratado por la Empresa Inmobiliaria abalizado por la Superintendencia de Compañías y Seguros, encargado de examinar continuamente y evaluar el sistema de control interno y presentar los resultados y recomendaciones a los directivos de la misma.
- **Auditoría Financiera o de Estados Financieros:** Consiste en el examen y evaluación de los documentos, operaciones, registros y estados financieros de la Inmobiliaria para determinar si éstos reflejan razonablemente, su situación financiera y los resultados de sus operaciones, así como el cumplimiento de las disposiciones económico-financieras, con el objetivo de mejorar los procedimientos relativos a la gestión económico-financiera y el control interno.
- **Clientes:** Son aquellas personas naturales (moral) o jurídicas (física) a las que, sin ser socios de la inmobiliaria se les presta un servicio.
- **Comité:** Es el grupo de personas nombradas por la Junta General de Socios que se reúne periódicamente para discutir y resolver problemas de interés común o atender ciertas funciones con un propósito u objetivo predeterminado, a fin de que las lleven a cabo colegiadamente.
- **Control Interno:** Es el proceso monitoreado por el área de auditoría interna y ejecutado por la gerencia y el resto de personal de la Inmobiliaria, diseñado con el objeto de proporcionar un grado de seguridad razonable sobre el logro de los objetivos de la institución clasificado en: Eficacia y eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera y presupuestal y cumplimiento de las leyes, reglamentos, normas y políticas.
- **Control Interno Correctivo:** Es el que asegura que se tomen acciones para revertir el impacto de la materialización de un riesgo; es el control interno más costoso,

debido a que se establecen y ejecutan medidas correctivas y se da seguimiento a la problemática hasta su solución.

- **Control Interno Detectivo:** Es el que identifica los riesgos después de que se materializan, por lo que es más costoso que el preventivo, mide la efectividad de los controles preventivos y detecta errores que no pudieron ser evitados en la etapa preventiva.
- **Control Interno Preventivo:** Es el que se anticipa a los riesgos que se pueden materializar en el futuro o en su caso minimiza su impacto en caso de que aparezcan; es más rentable y evita costos de corrección.
- **Gobierno Corporativo:** Es el conjunto de relaciones y normas establecidas entre los distintos grupos de intereses de la Inmobiliaria (Socios, Empleados y Directivos).
- **Riesgo de Crédito:** Se identifica con la probabilidad de que un cliente cumpla o no con los compromisos de pago y otras obligaciones pactadas; también por la concentración de financiamiento en un grupo de personas que son más vulnerables que otras, a variaciones económicas. La disminución de este tipo de riesgo se logra mediante la aplicación de un objetivo análisis de crédito, una cuidadosa investigación de las referencias del solicitante de crédito, un monitoreo de la posición financiera del socio y una eficiente labor de cobranza.
- **Riesgo de Liquidez:** Se origina cuando los plazos concedidos a las operaciones activas, difieren con los obtenidos para el fondeo, desfasando los circuitos del flujo de recursos.
- **Riesgo de Mercado:** Se refiere a reconocer el comportamiento de las variables que afectan a las actividades productivas de la inmobiliaria, como es la presencia de nuevas tecnologías o de nuevos competidores en el mercado

- **Riesgo Legal:** Es la posibilidad de que existan pérdidas económicas por el incumplimiento o mala aplicación de las disposiciones legales y administrativas aplicables a la Inmobiliaria.
- **Riesgo Operativo:** Se presenta dentro de la estructura u organización del acreedor, debido a la ausencia de monitoreo o seguimiento sobre los deudores, o por relajamiento en los procesos de autorización, instrumentación, cobranza, seguimiento y recuperación.
- **Riesgo Reputacional:** Es la posibilidad de que una publicidad negativa relacionada con las prácticas y las relaciones de negocios de la Inmobiliaria ya sea acertada o no, cause una pérdida de confianza en la integridad de la institución.
- **Sistematización:** Acción y efecto de preestablecer un orden a través de la descripción de funciones, normas, políticas, criterios, procedimientos e instructivos, entre otros, para que el desarrollo de las actividades de la Inmobiliaria se realice con apego y fundamento en métodos racionales de trabajo.
- **Socio:** Es toda persona natural que a través de sus aportes de capital forma parte de la Inmobiliaria en las cuales tiene derecho a voz y voto en la toma de decisiones.
- **Supervisión:** Es el nivel específico de dirección de una estructura organizacional. Guía y dirección proporcionada a una o más personas para realizar un trabajo determinado.
- **Tecnología:** Son métodos e instrumentos para conseguir resultados deseados a través de la aplicación práctica del conocimiento científico en el manejo de objetos materiales y fuerzas físicas.

4.8.3 Objetivos

Con la implementación del Manual del Sistema de Control Interno en la Compañía Vilema & Colcha Ltda., se pretende:

1. Mejorar la eficacia y la eficiencia de las operaciones. Para el efecto, se entiende por eficacia la capacidad de alcanzar las metas y/o resultados propuestos; y por eficiencia la capacidad de producir el máximo de resultados con el mínimo de recursos, energía y tiempo.
2. Prevenir y mitigar la ocurrencia de fraudes, tanto internos como externos.
3. Realizar una gestión adecuada de los riesgos.
4. Aumentar la confiabilidad y oportunidad en la información generada por la inmobiliaria.
5. Dar un adecuado cumplimiento de la normatividad y regulaciones aplicables a la institución.

4.8.4 Marco Legal

Los procedimientos para la ejecución de las políticas de control interno en la Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., se ejecutaran respetando las normativas legales indicadas a continuación:

- **Interno:** Estatuto Social y Manual de Procedimientos Contables
- **Externo:** Normas Internacionales de Información Financiera; Normas de Auditoría Generalmente Aceptadas; Ley de Compañías y Seguros, Reglamento a la Ley de Compañías y Seguros, Catalogo Único de Cuentas y Resoluciones emitidas por los entes de supervisión y control.

4.8.5 Generalidades

- **Destinatarios del Manual:** Este manual es de uso exclusivo y consulta de:
 - a. Los responsables del área de contabilidad, operaciones, ventas y cumplimiento de la Inmobiliaria.
 - b. Las autoridades de la Compañía Inmobiliaria: Junta General de Socios, Presidente y Gerente.

- **Difusión del Manual:** La difusión y socialización del presente manual la realizará la Gerencia, quien evaluará la mejor forma para su inducción y sensibilización a los funcionarios corresponsables.
- **Confidencialidad:** El presente documento contiene el compendio de la experiencia de la Empresa Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., el mismo es de uso exclusivo y confidencial; por lo tanto, queda terminantemente prohibida la reproducción total o parcial del contenido del presente manual. La custodia del documento escrito y digital estará a cargo de la Gerencia de la Compañía.
 - a. **Marco Conceptual:** El Manual de Políticas de Control Interno de la Empresa Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., se adopta los componentes del modelo del Committee Of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO).
 - b. **Marco de Actuación:** Los actores y sus responsabilidades directas en el sistema de control interno:
 - **Junta General de Socios:** Asignación y delegación de autoridad.
 - **Auditoria Interna:** Vigilancia, guía y monitoreo regulados.
 - **Gerencia:** Diseño de procesos, implementación de controles.
 - **Empleados:** Compromiso y cumplimiento, ejecución de proceso y controles.
 - **Auditoría Interna:** Evalúa controles y agrega valor.
 - **Auditoría Externa:** Opinión independiente y objetiva.
 - c. **Principios del sistema de control interno:** La adopción y cumplimiento del Sistema de Control Interno por parte de la Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., deberá desarrollarse siguiendo los principios de autocontrol, autorregulación y autogestión.
 - **Autocontrol:** Entendido como la capacidad de todos los funcionarios para evaluar y controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos en el ejercicio y cumplimiento de sus funciones, así como para mejorar sus tareas y responsabilidades. Así mismo, se refiere al deber de los funcionarios de procurar el

cumplimiento de los objetivos trazados por la dirección, siempre sujetos a los límites por ella establecidos.

- **Autorregulación:** Entendido como la capacidad de la inmobiliaria para aplicar métodos, normas y procedimientos que permitan el desarrollo, implementación y mejoramiento del Sistema de Control Interno, dentro del marco de las disposiciones legales que le son aplicables.
- **Autogestión:** Es la capacidad de la institución para interpretar, coordinar, ejecutar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz su funcionamiento.

4.8.6 Componentes del control interno

La Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., se supedita a todos los precepto legales, por ende, se ve obligada a una necesaria retroalimentación de los sistemas de control interno y de las disposiciones y regulaciones establecidas por los organismos de control.

4.8.6.1 Ambiente de Control

La junta general y la gerencia son los responsables de crear un ambiente adecuado de control mediante una estructura organizativa efectiva, con sanas políticas de administración para así lograr que las leyes y políticas sean asimiladas de mejor forma por los empleados de la Inmobiliaria. Sus fundamentos claves son:

- a. La integridad, los valores éticos, la competencia profesional y el compromiso de todos los componentes de la organización, así como su adhesión a las políticas y objetivos establecidos.
- b. La filosofía y estilo de dirección.
- c. La estructura, el plan de organización, los reglamentos y los manuales de procedimientos.
- d. Las formas de asignación de responsabilidades, de administración y desarrollo del personal.
- e. El grado de documentación de políticas, decisiones, y de formulación de programas que contengan metas, objetivos e indicadores de rendimiento.

f. La existencia de la unidad de Auditoría Interna con suficiente grado de independencia y calificación profesional.

- **Normas para el Ambiente de Control**

a. **Integridad y Valores Éticos.-** El Sistema de Control Interno se sustenta en los valores éticos, que definen la conducta de quienes lo operan. Estos valores éticos pertenecen a una dimensión moral y, es por ello que van más allá del mero cumplimiento de las Leyes, Decretos, Reglamentos y otras disposiciones legales.

b. **Competencia Profesional.-** La gerencia, y todos los empleados y trabajadores deben caracterizarse por poseer un nivel de competencia que les permita comprender la importancia del desarrollo, implantación y mantenimiento de controles internos apropiados; es decir, contar con un nivel de competencia profesional en relación con sus responsabilidades, comprender, suficientemente, la importancia, objetivos y procedimientos del control interno.

c. **Atmósfera de confianza mutua.-** Para el control resulta esencial un nivel de confianza mutua entre las personas, la cual coadyuva el flujo de información que las personas necesitan para tomar decisiones. Propicia, además, la cooperación y la delegación que se requieren para un desempeño eficaz tendiente al logro de los objetivos de la Inmobiliaria.

d. **Organigrama.-** La Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., desarrollará una estructura organizativa que atienda al cumplimiento de la misión y objetivos, la que será formalizada en un organigrama. La Estructura Organizativa, constituye el marco formal de autoridad y responsabilidad en el cual las actividades que se desarrollan en cumplimiento de los objetivos del organismo, son planeadas, efectuadas y controladas.

e. **Asignación de autoridad y responsabilidad.-** La Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., complementará su organigrama, con un manual de funciones por perfiles de competencia, en el cual se asignarán la responsabilidad, las acciones y los cargos,

a la par de establecer las diferentes relaciones jerárquicas y funcionales para cada uno de estos.

- f. **Políticas y prácticas de personal.-** La conducción y tratamiento del personal, debe ser justa y equitativa. Los procedimientos de reclutamiento, selección, inducción, capacitación, formación, promoción y disciplina, deben corresponderse con los propósitos enunciados en la política.
- g. **Comité de Control.-** La Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., constituirá una unidad de Auditoría, al menos su objetivo general es la vigilancia del adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno y su mejoramiento continuo.

- **Evaluación del Ambiente de control**

La evaluación del ambiente de control es el conocimiento y aceptación consciente de las normas escritas en el código de ética, reglamento interno y otros establecidos en la inmobiliaria, incluyendo cuestiones referidas a las prácticas institucionales de general aceptación, los conflictos de intereses y los niveles esperados de comportamiento ético.

4.8.6.2 Evaluación de Riesgos

El Control Interno ha sido pensado esencialmente para limitar los riesgos que afectan las actividades de la inmobiliaria. A través de la investigación y análisis de los riesgos relevantes y el punto hasta el cual el control vigente los neutraliza, se evalúa la vulnerabilidad del sistema. Para ello, debe adquirirse un conocimiento práctico integral de la Empresa, y sus componentes como manera de identificar los puntos débiles, enfocando sus riesgos internos y externos, así como su actividad.

Una vez identificados los riesgos, su análisis incluirá:

- a. Una estimación de su importancia y trascendencia.
- b. Una evaluación de la probabilidad y frecuencia.
- c. Una definición del modo en que habrán de manejarse.
- d. Cambios en el entorno.
- e. Redefinición de la política institucional.

- f. Reorganizaciones o reestructuraciones internas.
- g. Ingreso de empleados nuevos o rotación de los existentes.
- h. Nuevos sistemas, procedimientos y tecnologías.
- i. Aceleración del crecimiento.
- j. Nuevos productos, actividades o funciones.

- **Normas para la Evaluación de los Riesgos**

- a. **Identificación del Riesgo.-** Se identificarán los riesgos relevantes que enfrenta la Inmobiliaria en el logro de sus objetivos, ya sean de origen interno, es decir, provocados por la misma institución teniendo en cuenta la actividad específica o sus características internas en el funcionamiento, como externos que son los elementos fuera de la organización que afectan, en alguna medida, el cumplimiento de sus objetivos.
- b. **Estimación del riesgo.-** Se estimará la frecuencia con que se presentarán los riesgos identificados, así como cuantificar la probable pérdida que ellos pueden ocasionar. Una vez identificados los riesgos, se debe proceder a su análisis. Los métodos utilizados para determinar la importancia relativa de los riesgos pueden ser diversos, e incluirán como mínimo:
 - Una estimación de su frecuencia, o sea, la probabilidad de ocurrencia.
 - Una valoración de la pérdida que podría resultar.
- c. **Determinación de los objetivos de control.-** La Gerencia y los responsables de las unidades administrativas, luego de identificar, estimar y cuantificar los riesgos; determinarán los objetivos específicos de control y, en relación con ellos, establecer los procedimientos de control más convenientes. Para éstos se adoptarán las medidas para enfrentarlo de la manera más eficaz y económica posible.
- d. **Detección del cambio.-** La Inmobiliaria dispondrá de procedimientos capaces de captar e informar oportunamente los cambios registrados o inminentes en el ambiente interno y externo, que conspirarán contra la posibilidad de alcanzar sus objetivos en las condiciones deseadas.

- e. **Evaluación de Riesgos.-** La evaluación de riesgo es comprobar la existencia de procedimientos idóneos para anticipar los riesgos, identificarlos, estimar su importancia, evaluar su probabilidad o frecuencia y reaccionar ante los acontecimientos o cambios (rutinarios o no) que influyen en el logro de los objetivos previstos, tanto de fuentes internas como externas.

4.8.6.3 Actividades de Control, Información y Comunicación

Las actividades de control identifican los puntos de control y supervisión, a fin de asegurar que se lleven a cabo las actividades y medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados a las operaciones. Cabe recalcar que las actividades de control se realizaran en toda la institución, a todos los niveles y en todas las funciones.

En el proceso de control de riesgos siempre tendrá presente que los controles establecidos por los miembros de la Junta General en trabajo conjunto con la Gerencia se diseñarán evitando el exceso de controles que desemboquen en que las actividades de control impidan operar de manera eficiente, disminuyendo la calidad en la atención al cliente; por tanto, primarán en el diseño de los mismos procesos que conduzcan a un desarrollo de actividades fluida y una aprobación rápida y eficiente.

- **Información.-** La Gerencia de la Inmobiliaria se apoyará en el sistema informático para un adecuado flujo de información y automatización de actividades que favorezca identificar, recopilar y comunicar a las diferentes áreas de la misma en tiempo y forma la realización y cumplimiento de las normas establecidas de Control Interno.
- **Comunicación.-** Se contemplará, igualmente, dentro de la estructura organizacional de la Inmobiliaria una comunicación abierta, efectiva y bidireccional entre los diferentes niveles jerárquicos de mando (vertical) y entre al mismo nivel (horizontal) en el sentido amplio de comunicación, que permita una fluida información en todas las direcciones y ámbitos de la empresa sobre acontecimientos internos, actividades y condiciones relevantes para la toma de decisiones de gestión, así como para la presentación de información a terceros.

4.8.6.4 Supervisión o Monitoreo

Las actividades de supervisión o monitoreo normales serán llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones, e identificadas dentro del Manual de Funciones de la Inmobiliaria. Complementará la supervisión y control, el área de auditoría interna y la auditoría externa de la empresa.

La Inmobiliaria a través del área de auditoría interna realizará un análisis continuo del sistema de Control Interno aplicado que aseguren:

- a. Mantener el control sobre las actividades realizadas por la Inmobiliaria.
- b. Que los sistemas de control interno aseguren un desarrollo de las actividades eficiente y coadyuve a generar una sinergia que permita una respuesta dinámica y eficaz a los prestatarios.
- c. Que en el diseño y establecimiento de nuevos controles o en la modificación de los existentes, proporcionen un grado de seguridad razonable en el desarrollo eficaz de las actividades de la empresa, con un claro enfoque de alcance de los objetivos organizacionales establecidos.

4.8.7 Aspectos mínimos del sistema de control interno

El Sistema de Políticas de Control Interno comprende, como mínimo, los siguientes aspectos:

- a. **Sistema de Control de Riesgos**, que corresponde a los mecanismos establecidos en la Inmobiliaria para la identificación y administración de todos los riesgos que enfrenta, principalmente el riesgo de liquidez. Incluye la evaluación permanente de dichos mecanismos, así como de las acciones correctivas o mejoras requeridas según sea el caso.
- b. **Sistema de Información**, que corresponde a los mecanismos destinados a la elaboración de información, tanto interna como externa, necesaria para desarrollar, administrar y controlar las operaciones y las actividades de la Inmobiliaria. Comprende también las acciones realizadas para la difusión de las responsabilidades que corresponden a los diferentes niveles de la institución, así

como la remisión de información a las autoridades supervisoras requeridas por las normas vigentes. Incluye, adicionalmente, las políticas y procedimientos para la utilización de los sistemas informáticos y las medidas de seguridad y planes de contingencia para dichos sistemas.

4.8.8 Responsables del sistema de control interno y funciones

Con el fin de coadyuvar al funcionamiento del Sistema de Control Interno, la Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., se asegurará que se lleven a cabo las funciones de control.

Dichas funciones, implicarán el establecimiento y seguimiento diario de medidas para vigilar que las actividades referentes a su operación para que sean consistentes con los objetivos de la misma y se lleven a cabo en estricto apego a las leyes y demás disposiciones aplicables.

RESPONSABLE	RESPONSABILIDAD
Junta Directiva	<ul style="list-style-type: none"> - Conocer y, en su caso, aprobar el contenido del documento del Sistema de Control Interno, para su implementación. - Revisar por lo menos una vez al año, y presentar sus posible reformas.
Comisarios	<ul style="list-style-type: none"> - Evaluar el funcionamiento y observancia de los procesos y procedimientos del Sistema de Control Interno en vigencia.
Auditoria Interna	<ul style="list-style-type: none"> - Revisar el Sistema de Control Interno implementado. - Proponer a la Junta Directiva la actualización y armonización con las disposiciones emanadas por los entes de supervisión y control.
Gerente General	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinar la revisión y/o actualización del presente documento por lo menos una vez al año o cuando se requiera derivado de: <ul style="list-style-type: none"> a. Modificaciones al marco legal y normativo aplicable; b. Observaciones y/o recomendaciones por parte de

	<p>las instancias de supervisión y fiscalización así como de las autoridades competentes; y,</p> <p>c. Cambio en la estructura organizacional de la Empresa Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coordinar la difusión y socialización de este documento de Sistema de Control Interno con todo el personal de la empresa. - Gestionar la publicación de este documento en la cartelera en un sitio visible y fácil acceso para el personal de la empresa. - Integrar propuestas para la actualización del presente documento de sistema de control interno. - Dar seguimiento a la correcta y adecuada aplicación del Sistema de Control Interno en todas las áreas, unidades administrativas, funcionarios y empleados. - Evaluar periódicamente el sistema de control interno, para garantizar su congruencia con los objetivos y metas institucionales, así como el cumplimiento del marco normativo y someterlo a la opinión de la Junta Directiva. - Presentar a la Junta Directiva, reportes de la evaluación del sistema de control interno, proponiendo los ajustes para corregir y mejorar los procesos. - Supervisar
<p>Jefes de Áreas, Jefes de Unidades Administrativas, Funcionarios y Empleados</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar correcta y adecuadamente los procesos y procedimientos estipulados en el documento de Sistema de Control Interno. - Realizar propuestas para la actualización del sistema de control interno, en base a las experiencias propias de cada área o unidad administrativa. - Supervisar que el personal a su cargo conozca y aplique correctamente el sistema de control interno implementado.

4.8.9 Pilares del sistema de control interno

Un adecuado sistema de control interno se estructura sobre los siguientes pilares, los cuales son desarrollados con mayor profundidad en el de Código de Ética de la Inmobiliaria:

- **Ética y Valores Institucionales:** Se establecerán y fomentarán valores tales como la honestidad, la lealtad, la integridad, la responsabilidad y la confidencialidad entre empleados para regir sus funciones y las actividades cotidianas de la Inmobiliaria.
- **Normas:** Todos los funcionarios y empleados de la Inmobiliaria están obligados a cumplir las leyes, los estatutos, las políticas, las instrucciones internas y demás disposiciones que rijan la actividad de la Institución.
- **Conflicto de Intereses:** La Inmobiliaria evitará o minimizar los conflictos de intereses, para lo que se identificarán las diferentes situaciones que puedan considerarse como generadoras de ellos, la forma de manejarlos y los procedimientos que adoptarán los empleados para informarlos o solucionarlos.
- **Información:** Queda terminantemente prohibido al personal de la Inmobiliaria el uso, aprovechamiento, difusión o publicación de la información que es exclusivamente para conocimiento interno institucional.
- **Relaciones con los socios, clientes y proveedores:** Estas relaciones se manejarán en ambientes estrictamente de negocios.
- **Regalos y atenciones:** Los funcionarios y empleados de la Inmobiliaria se abstendrán de recibir regalos o atenciones por parte de los clientes o proveedores. Para hacerlo deben contar con autorización expresa de su superior inmediato, siempre y cuando con ello no se advierta que se obtendrán ventajas en sus operaciones.
- **Incentivos:** No se ofrecerán a los empleados incentivos excesivos, ni altas recompensas dependientes del desempeño, por cuanto ello puede degenerar en actos deshonestos, ilegales o antiético.

4.8.10 De los lineamientos generales

Los lineamientos generales del Sistema de Control Interno constituyen las directrices que permiten establecer una base común que orienta y sustenta las reglas que aplican la administración, los empleados, funcionarios, comisarios, las instancias de supervisión y fiscalización, externas e internas, así como el personal que presta sus servicios en la Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., de manera indirecta, en materia de control interno.

- **Directivos:** De observancia general en todos los procesos y por todo el personal de la Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., en el ámbito de su competencia.
- **Preventivos:** Dirigidos de manera particular al personal facultado para la autorización de operaciones.
- **De Seguimiento y Evaluación:** Aplicables tanto a la Junta General de Socios, Gerencia, Contabilidad, Operaciones, Ventas y Oficial de Cumplimiento, con el propósito de determinar la calidad y efectividad de los controles internos a nivel de los procesos, así como de cada unidad administrativa de la Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., y poder generar recomendaciones para orientar las acciones de mejora.

4.8.10.1 Lineamientos Directivos

- **Respecto a la estructura organizacional.-** Se debe establecer una estructura organizacional que posibilite la planeación, coordinación, ejecución, supervisión y el control de las operaciones, para conseguir los objetivos y metas institucionales:
 - **Organización:** La estructura organizacional propuesta debe contar con la opinión favorable y estar acorde con las políticas generales relativas a la estructura organizacional aprobadas por la Junta General de Socios.
 - **Nombramientos:** En toda designación y nombramiento deben cubrirse los requisitos que establecen la regulación interna y externa, considerando los perfiles y la

experiencia idóneos que permitan el adecuado cumplimiento de las funciones asignadas.

- **Descripción de puestos:** La posición de todos los puestos, deben tener la descripción de sus funciones y responsabilidades claramente definidas, incluyendo las relativas al control de sus procesos y el perfil requerido para el desempeño de su trabajo.
- **Segregación de funciones:** Las funciones de autorización, ejecución, valuación, conciliación, custodia y registro no se debe concentrar en una misma persona o en una misma área, debiendo procurarse que exista una adecuada independencia entre áreas que realicen distintas funciones en los procesos críticos.
- **Conflicto de intereses:** En todo proceso u operación debe vigilarse que no exista conflicto de intereses en las funciones asignadas al personal, entendiendo por ello, que los intereses de la Inmobiliaria se contrapongan a los intereses personales o a las funciones de quien las realiza.
- **Supervisión:** Los empleados que participen en procesos de control interno deben supervisar los planes, programas o proyectos a su cargo y, en su caso, supervisar las actividades y el cumplimiento de las funciones del personal que le reporta.
- **Respecto al fortalecimiento del ambiente de control.-** Es fundamental establecer y mantener un ambiente propicio para la operación del control interno, mediante la generación de una cultura que promueva, entre los integrantes de la Inmobiliaria, el reconocimiento del control interno como parte de los procesos y sistemas institucionales; quienes fungen como responsables de la administración de los diferentes procesos, deben asegurarse de que se tengan establecidas y documentadas las políticas y procedimientos que les resulten aplicables, para:
 1. Mantener registros contables correctos.
 2. Contar con una adecuada segregación y delimitación en las funciones de registro y autorización de transacciones.

3. Proteger los activos institucionales que pueden ser vulnerables al riesgo de pérdida, uso no autorizado, actos de corrupción, errores, fraudes, malversación de recursos o cambios no autorizados, entre otros.
 4. Verificar que la información generada sea validada y conciliada previo a su emisión, difusión y publicación.
 5. Verificar que la información sea consistente, precisa y oportuna y que sea resguardada y protegida buscando mantener su confidencialidad, disponibilidad e integridad.
 6. Verificar que los documentos de valor relacionados con el proceso sean resguardados apropiadamente.
 7. Vigilar su correcta difusión y publicación.
 8. Vigilar que en los sistemas se registren las transacciones con información suficiente, oportuna, consistente y homogénea.
- **Respecto en materia de recursos humanos.-** El elemento humano es fundamental para el funcionamiento eficaz del control interno, por ello se deben establecer políticas y procedimientos que atiendan los procesos de selección, inducción, formación, capacitación y evaluación del desempeño de los empleados y funcionarios de la Inmobiliaria, bajo principios de integridad, justicia, equidad y transparencia.
 - **Selección:** Los métodos de contratación de personal deben asegurar que el candidato cuente con el nivel de preparación y experiencia que ajusten al perfil de puesto, el cual debe considerar el perfil ético, de acuerdo a los requisitos especificados por el área solicitante y la normatividad aplicable.
 - **Evaluación de desempeño del personal:** Todo el personal debe ser evaluado de manera periódica. Para tales efectos, se establecerá los métodos que se utilizarán, para que las diversas actividades se lleven a cabo por personal que cuente con la calidad técnica y experiencia necesarias, así como con responsabilidad.
 - **Capacitación:** Todo empleado y personal contratado debe recibir una adecuada inducción, capacitación e integración en la cultura organizacional, como una

herramienta que le permita reforzar las responsabilidades, asignaciones y facultades conferidas. La capacitación debe incluir el fomento a la cultura de control interno.

- **Reformas Laborales y Fiscales:** El pago de remuneraciones y prestaciones, se deberá realizar conforme a la normatividad vigente.

- **Respecto con los procesos operativos.-** La empresa de acuerdo con su objeto social, estos deben ser documentados y formalizados con apego a las disposiciones administrativas y regulatorias que le sean aplicables y conforme a la Normativa emitida por la Superintendencia de Compañías. Se deben documentar y/o actualizar, en su caso, los manuales de operación como resultado de la incorporación de nuevos productos, servicios o procesos, así como por:
 1. Modificaciones a la estructura organizacional, a la infraestructura tecnológica que soporte e impacte en la operación, y al marco jurídico y normativo aplicable.
 2. Acuerdos de mejora establecidos entre las distintas unidades administrativas y la Gerencia General.
 3. Las observaciones y recomendaciones que provengan de la Junta General, Gerencia, Auditoría Interna y Externa, y de las instancias de supervisión y control gubernamental.
 4. Deficiencias advertidas como resultado de la aplicación de herramientas de autoevaluación de Control Interno.
 5. Se deben realizar únicamente las operaciones autorizadas por los órganos y personal facultados.
 6. Establecer puntos de control que permitan la supervisión de las operaciones o etapas que requieran un control eficaz, así como el registro y la revisión periódica de las transacciones realizadas, con el fin de verificar la efectividad, eficiencia y confiabilidad de la información.
 7. Para reforzar y fomentar la cultura del autocontrol al interior de los procesos, la Gerencia debe conducir la autoevaluación a través de las agendas de control interno, que permiten al personal asegurar la adecuada realización de sus actividades.

- **Respecto con la infraestructura tecnológica.-** Se debe documentar en un Manual de Estrategias de Tecnológicas el sistema de información, así como la base de datos e infraestructura que la Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., utiliza para el procesamiento de datos, a través de:
 - **Seguridad:** Los sistemas de información, bases de datos e infraestructura tecnológica y de telecomunicaciones se deben implementar con mecanismos de control y protección de la información, en apego a las políticas de seguridad de la información, autorizadas por la Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda.
 - **Integridad de la información:** Se debe contar con los mecanismos de seguridad y operación suficientes y razonables para prevenir que se efectúe sin autorización la adición, modificación o destrucción de datos, con la finalidad de salvaguardar el registro adecuado de las transacciones y a fin de salvaguardar documentos e información que se deban conservar por su relevancia o por sus aspectos técnicos, jurídicos, económicos o de seguridad.
 - **Mantenimiento:** El equipo de cómputo así como los sistemas y programas utilizados para soportar la operación del negocio, deben contar con los servicios de mantenimiento y soporte necesarios y suficientes para su adecuado funcionamiento.
 - **Contingencias:** La operación de los sistemas de información financiera, presupuestaria y de operación, y de cualquier información relevante, debe contemplar planes de recuperación, que incluyan respaldos de información, redundancias en la operación de procesos críticos y planes de acción documentados para hacer frente a fallas, emergencias o desastres de acuerdo al Plan de Continuidad del Negocio.
 - **Registro de transacciones:** Los sistemas de información deben mantener el registro de su actividad y contar con bitácoras que permitan la verificación, seguimiento y control de las operaciones así como la identificación del usuario que la realizó.

- **Registro de accesos:** Se debe mantener actualizado el registro de los empleados y funcionarios en los sistemas de información, así como del personal que presta sus servicios en la empresa, de manera indirecta y que tienen acceso a los sistemas.
- **Desarrollo, instalación y cambio de sistemas y equipos de cómputo y comunicaciones:** Deben ser llevados a cabo de acuerdo a políticas y procedimientos que prevengan riesgos de seguridad, otorguen integridad y confiabilidad de la información y proporcionen disponibilidad de servicios en operación.
- **Suficiencia:** Los sistemas deben ser suficientes de forma que sirvan para la operación de la Inmobiliaria así como para dar cumplimiento a la regulación interna y externa, con el fin de minimizar cualquier riesgo operativo.
- **Actualización:** Los sistemas deben estar en constante actualización para el cumplimiento de los fines para los que fueron creados. Para tales efectos, el área dueña del proceso, a la que corresponda el sistema informático, debe presentar las iniciativas de modificación a la Unidad de Sistemas.
- **Software:** Toda la instalación de software que se requiera para las actividades y proceso de la Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., deberá contar con la licencia respectiva, situación que se deberá extender a los prestadores de servicios externos, para las tecnologías de información y telecomunicaciones.
- **Monitoreo de registros:** La Gerencia General realizará actividades periódicas y permanentes de monitoreo de registros conforme lo establecido en las Directrices aplicables.
- **Respecto a los recursos materiales y tecnológicos.-** Con respecto a este acápite la Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., deberá mantener un eficiente control de los activos institucionales, a través de:
 - **Administración eficiente de los activos:** Los activos propiedad de la Inmobiliaria, deben ser usados conforme al objeto para el que fueron adquiridos.. Las políticas para el control de los activos fijos deben contemplar las responsabilidades de su buen uso y conservación por parte de los empleados que los administran.

- **Inversión:** La inversión en activo fijo debe ser acorde con las políticas y lineamientos que dicte la Superintendencia de Compañías y la Junta General de Socios de la empresa y estar sujeta a los límites establecidos por la regulación en la normativa aplicable.
- **Dependencia de proveedores:** Se deben establecer las condiciones para que todo proveedor cumpla en tiempo y forma con los compromisos acordados, así como evitar, en lo posible, la dependencia de un solo proveedor de recursos materiales y/o tecnológicos que pudiera poner en riesgo la operación, continuidad o eficiencia de la Inmobiliaria.
- **Contratación de proveedores:** Toda contratación de proveedores debe apegarse a lo establecido en la normatividad externa e interna, debiendo contar con políticas y procedimientos específicos que permitan garantizar las mejores condiciones en apego a los principios de economía, eficacia, eficiencia, imparcialidad y honradez.
- **Protección de activos:** Los activos físicos deben estar identificados y ubicados, además de encontrarse protegidos por medidas internas de seguridad, así como formar parte del programa anual de aseguramiento, a través de la contratación de una compañía de Seguros calificada por la Superintendencia de Compañías y Seguros en el país.
- **Políticas:** La Gerencia General es la responsable de implementar políticas de racionalidad, austeridad y disciplina del gasto para el adecuado empleo y aprovechamiento de los recursos materiales y someterlas a consideración de la Junta General para su aprobación.
- **Respecto a la información y documentación.-** Todo el personal de la Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., tiene la obligación de custodiar y cuidar la documentación e información que, con motivo de su empleo, cargo o comisión, tenga bajo su responsabilidad o sea de su conocimiento, así como impedir o evitar su divulgación, mal uso, sustracción, destrucción, ocultamiento, inutilización o alteración, total o parcial.

Para un adecuado flujo de la información crediticia, financiera, económica, contable, fiscal, jurídica y administrativa entre las distintas unidades y áreas de la empresa, se deben prever los mecanismos para asegurar que la información sea completa, correcta, precisa, íntegra, confiable y oportuna

Para tales efectos, deben observarse los siguientes criterios en la preparación y presentación de la información:

- **Existencia.** Que los informes representen el contenido de los actos administrativos, las transacciones y las operaciones reales, que efectivamente ocurrieron en el período al cual corresponden y que tengan el soporte documental correspondiente.
- **Totalidad e integridad.** Que los reportes incluyan todas las operaciones, transacciones y los actos administrativos que debieron ser reconocidos y estén registrados en los sistemas de información de manera íntegra, consistente e incluida en los informes de resultados.
- **Derechos y obligaciones.** Que los derechos y las obligaciones aplicables a la fecha de corte y presentación de los informes se incluyan íntegramente.
- **Valoración y asignación.** Que los importes generados por las operaciones y transacciones de la Inmobiliaria hayan sido registrados e informados conforme a los métodos adoptados y las disposiciones legales, reglamentarias y contractuales aplicables.
- **Presentación y desglose.** Que la información crediticia, financiera y de gestión esté adecuadamente registrada, valuada, clasificada, presentada y revelada, de acuerdo con las disposiciones legales y principios aplicables en el marco financiero y contable.
- **Confidencialidad:** La información financiera, contable, jurídica, administrativa y fiscal que genere la empresa es de carácter confidencial y para uso exclusivo de la institución, con excepción de aquella que sea materia de revelación de conformidad con la regulación aplicable.

- **Registro oportuno y adecuado:** Las transacciones y los hechos que afectan a la Inmobiliaria deben registrarse en el momento en que ocurran, o en el momento posterior más inmediato posible, para garantizar su revelación y utilidad. las operaciones deberán clasificarse adecuadamente para que una vez procesados puedan ser presentados en informes y estados financieros confiables y claros, que faciliten la toma de decisiones.
- **Normatividad Contable:** La información financiera debe ser elaborada con apego a los lineamientos y disposiciones establecidos en las Normas de Información Financiera y a las disposiciones de carácter general y criterios contables específicos emitidos por la Federación Nacional de Contadores del Ecuador. El Servicio de Rentas Internas es la responsable de emitir y revisar la vigencia y suficiencia de la normatividad institucional en materia contable y fiscal.
- **Control Interno Contable:** Se deben mantener actualizados los manuales de políticas y procedimientos de los procesos operativos que inciden directamente en la información financiera, en los que se deberá prever la correcta aplicación de las operaciones en los registros contables.
- **Fuente de información:** Toda la información financiera y de gestión para la toma de decisiones internas y la generada para dar cumplimiento a la normatividad debe ser consistente con la contabilidad de la Inmobiliaria.
- **Sigilo y confidencialidad de la información:** Se debe respetar en los términos de las disposiciones legales aplicables.
- **Información regulatoria:** La información regulatoria y los requerimientos de información formulados por las distintas instancias de supervisión y control debe ser entregada en tiempo y forma por las áreas responsables de su generación.
- **Información de productos y servicios:** La información que se ofrezca al público respecto a los productos y servicios que ofrece la empresa, deberá ser lo suficientemente clara, completa, precisa y oportuna a fin de que el cliente cuente con

todos los elementos necesarios para tomar la decisión de contratar el producto o servicio que cubra sus necesidades.

- **Resguardo:** La información que se genere por el giro de operación de la Inmobiliaria, debe encontrarse documentada y resguardada para consulta durante el tiempo que establezcan las disposiciones legales o administrativas. La Gerencia es la responsable de revisar la suficiencia y vigencia de las políticas y procedimientos establecidos para tales propósitos.
- **Respecto a la administración de riesgos.-** Para una adecuada administración de riesgos en la Inmobiliaria, se debe prever los mecanismos para mitigar los riesgos y minimizarlos al máximo, a través de:
 - **Identificación, evaluación, medición, vigilancia e información de riesgos:** Los riesgos inherentes a la operación, entre los que se encuentran: crédito, mercado, liquidez, operacional y de concentración, deben ser administrados por el Gerencia General, para lo cual se apoyará de las unidades administrativas de la empresa. Los riesgos discretionales (crédito, mercado, liquidez y concentración), así como los riesgos no cuantificables (estratégico, de negocio y de reputación) deben ser identificados, evaluados y medidos por la Junta General; y los riesgos no discretionales (operacionales, que incluyen los riesgos tecnológicos, legal y de corrupción) deben ser identificados, valorados y controlados por las áreas dueñas de cada proceso.
 - **Límites, niveles de tolerancia e indicadores:** Las operaciones deben llevarse a cabo respetando el perfil de riesgo deseado, los límites de exposición al riesgo, los niveles de tolerancia e indicadores autorizados por la Gerencia, tomando en consideración lo establecido por la regulación vigente.
 - **Monitoreo e información:** Se deben mantener mecanismos de monitoreo de los diferentes riesgos así como del cumplimiento del perfil de riesgo deseado, los límites de exposición, niveles de tolerancia e indicadores establecidos, para detectar oportunamente cualquier desviación, tomar las acciones de corrección que correspondan e informar a los órganos competentes.

- **Respecto a la seguridad de la información.-** Determinar los lineamientos que permitan proteger la información de la empresa a través de acciones de aseguramiento de la información teniendo en cuenta los requisitos legales, tecnológicos, de seguridad y de la entidad alineados con el contexto de direccionamiento estratégico y de gestión del riesgo:
 - **Confidencialidad:** Deben establecerse los mecanismos de control necesarios que permitan que la información sea conocida únicamente por los usuarios autorizados acorde a su necesidad de conocer y para la realización de sus actividades.
 - **Integridad:** Deben implementarse las medidas de protección necesarias para evitar la alteración de la información, así como la identificación oportuna de cualquier modificación que fuese realizada por personal no autorizado.
 - **Disponibilidad:** Deben incorporarse los controles necesarios para garantizar que los usuarios autorizados para procesar la información puedan disponer de ésta en el momento que la requieran para el desempeño de sus actividades.
 - **Respaldos:** Los sistemas de información financiera, presupuestaria, de operación y cualquier otro relevante, así como y bases de datos deben respaldarse de forma periódica de acuerdo a lo establecido en las directrices correspondientes.
 - **Normatividad interna:** Se deben establecer las políticas, procedimientos, lineamientos y estándares necesarios para proveer de un grado de seguridad razonable a la información, apoyando con esto al logro de las metas y objetivos de la Institución.
 - **Recursos:** Se deben proveer los recursos humanos y materiales necesarios para llevar a cabo las iniciativas y proyectos que atiendan la estrategia de seguridad de la información que la inmobiliaria establezca.
 - **Organización y gobierno:** Se deben establecer las estructuras organizacionales necesarias para atender los requerimientos de seguridad de la información en la Inmobiliaria, para definir, dar seguimiento y tomar decisiones sobre la estrategia de seguridad de la información.

- **Análisis de riesgos de seguridad de la información:** Debe ejecutarse de manera periódica un análisis de riesgos para determinar el grado de criticidad y riesgos a que se encuentra expuesta la información, así como la priorización de los controles necesarios para protegerla.
- **Análisis de vulnerabilidades:** Deben realizarse revisiones periódicas a los sistemas de información, la infraestructura tecnológica y de telecomunicaciones para identificar vulnerabilidades y realizar pruebas para determinar el desempeño de los controles, identificando los ajustes de mejora que deben realizarse.

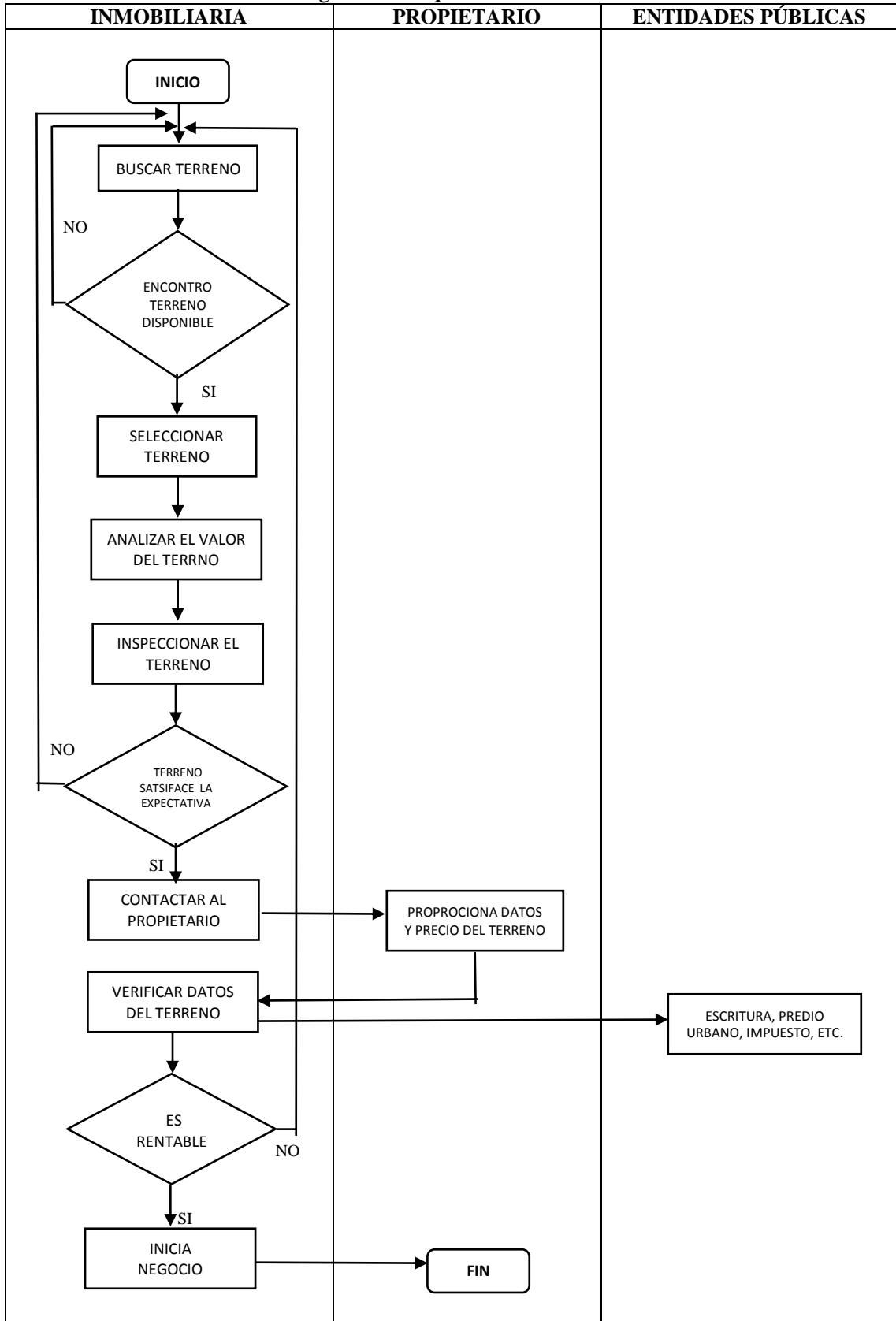
4.8.11 DE LOS PROCEDIMIENTOS

4.8.11.1 Procedimientos Inmobiliarios

1. **Procedimientos para el Proyecto Inmobiliario:** Von la finalidad de cumplir con los objetivos de la empresa, se definen los siguientes procedimientos:
 - a. **Búsqueda del terreno:** Lo que normalmente se espera de este proceso es encontrar un terreno en óptimas condiciones para el desarrollo del proyecto inmobiliario que se quiere impulsar. La búsqueda de terrenos es la identificación y certificación de las características que se mencionan a continuación:
 - Tener la certeza de que el terreno se encuentra en venta o puede ser vendido a través de terceros (hipotecas, juicios, deudas tributarias, etcétera).
 - Seleccionar el o los terrenos a analizar.
 - Analizar el nivel socioeconómico de la zona donde se ubicado el terreno; es decir, las características sociales y económicas de las personas que habitan en un perímetro cercano.
 - Analizar el tipo de viviendas que están en los alrededores del terreno. Es muy importante identificar el material con el que fueron construidas, los servicios con que cuentan y la clasificación municipal que reciben en conjunto (barrio, asentamiento humano, urbanización, complejo habitacional, condominio, etc.).

- Verificar la existencia de comercios cerca del terreno, lo cual puede ser un factor bueno o malo, dependiendo del fin para el que se desarrolla un determinado proyecto.
- Comprobar las características físicas del terreno. Estas deben ser analizadas debido a las demoras que pueden generar en el inicio de un proyecto. Por ejemplo: el tipo de tierra, la presencia de desmonte, dimensiones, entre otras.
- Verificación del impuesto predial.
- Copia literal del título del terreno.
- Otros documentos adicionales.

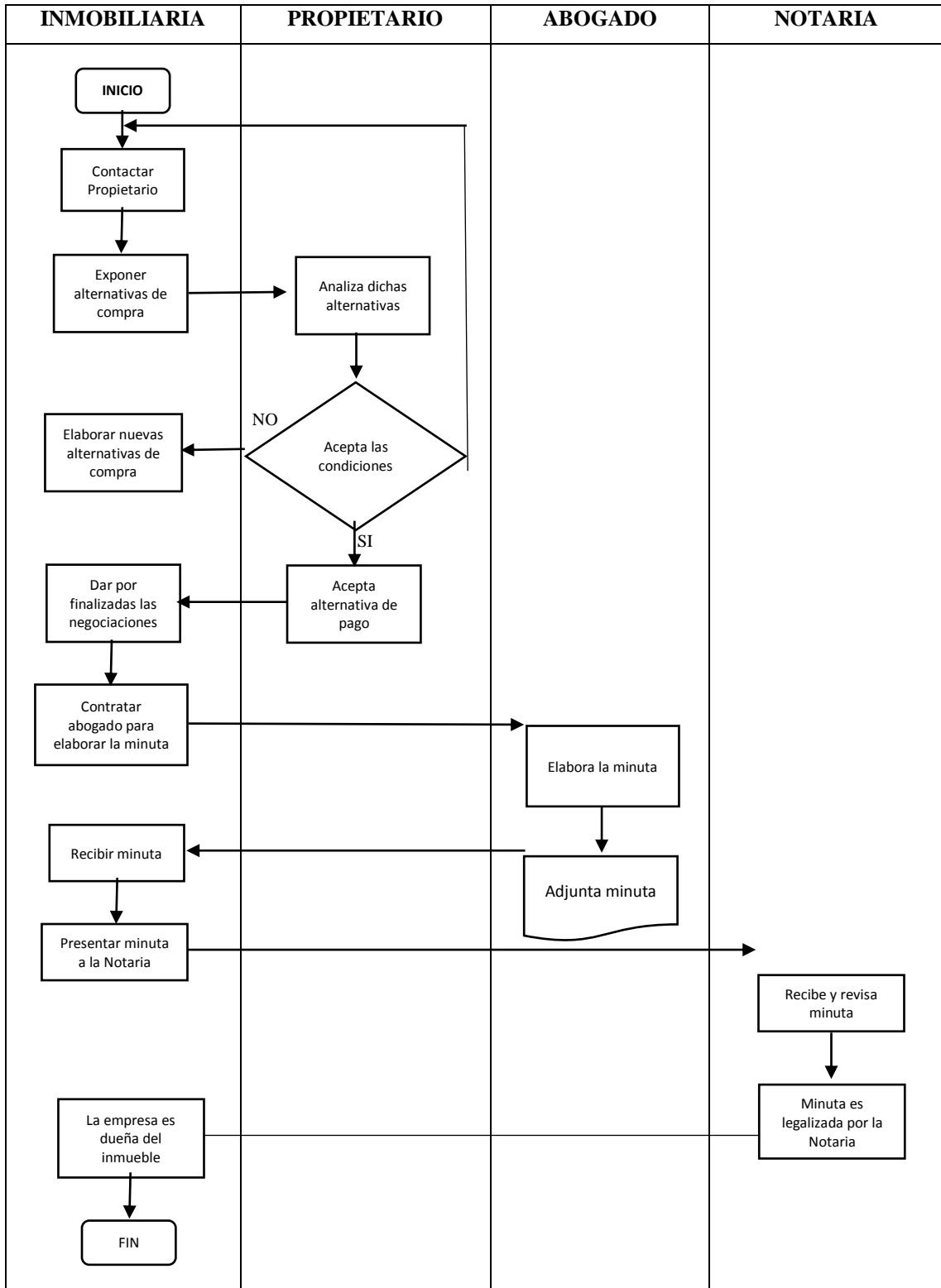
Figura 1: **Búsqueda de Terreno**



b. **Adquisición del terreno con recursos propios.-** Al comenzar las negociaciones con el dueño del inmueble con respecto a la propiedad de este se da por descontado el interés de ambas partes. En todas las negociaciones se llevan a cabo los procedimientos que se describen a continuación:

- Exposición de las alternativas de compra que tiene la empresa, es decir, se procede a explicar las diferentes modalidades de pago o las diversas posibilidades que tiene el propietario para formar parte del proyecto inmobiliario.
- Se divide en dos la conversación con el propietario y, en primer lugar, se exponen las posibilidades de pago de la empresa, que son: la inmobiliaria separa el inmueble con una determinada cantidad de dinero hasta lograr dos preventas del proyecto inmobiliario, que asegurarán la futura acogida y desarrollo del mismo. Luego de realizar esas dos preventas se procede a cancelar el saldo pendiente del valor pactado por ambas partes, o se compra definitivamente el inmueble.
- En segundo lugar, se expone la posibilidad que tiene el propietario de formar parte del proyecto y de sacar un merecido provecho del mismo.
- Si ambas partes se ponen de acuerdo con respecto a las condiciones expuestas para la compra o cesión del terreno, se procede a elaborar un documento llamado minuta. Esta contiene un contrato de compra-venta, en el cual se resalta el total acuerdo de ambas partes, basándose en las condiciones establecidas.
- Este documento, es elaborado por un abogado externo, luego es llevado a una Notaría Pública para que pueda ser elevado a la categoría de escritura pública.

Figura 2: Adquisición del terreno con recursos propios

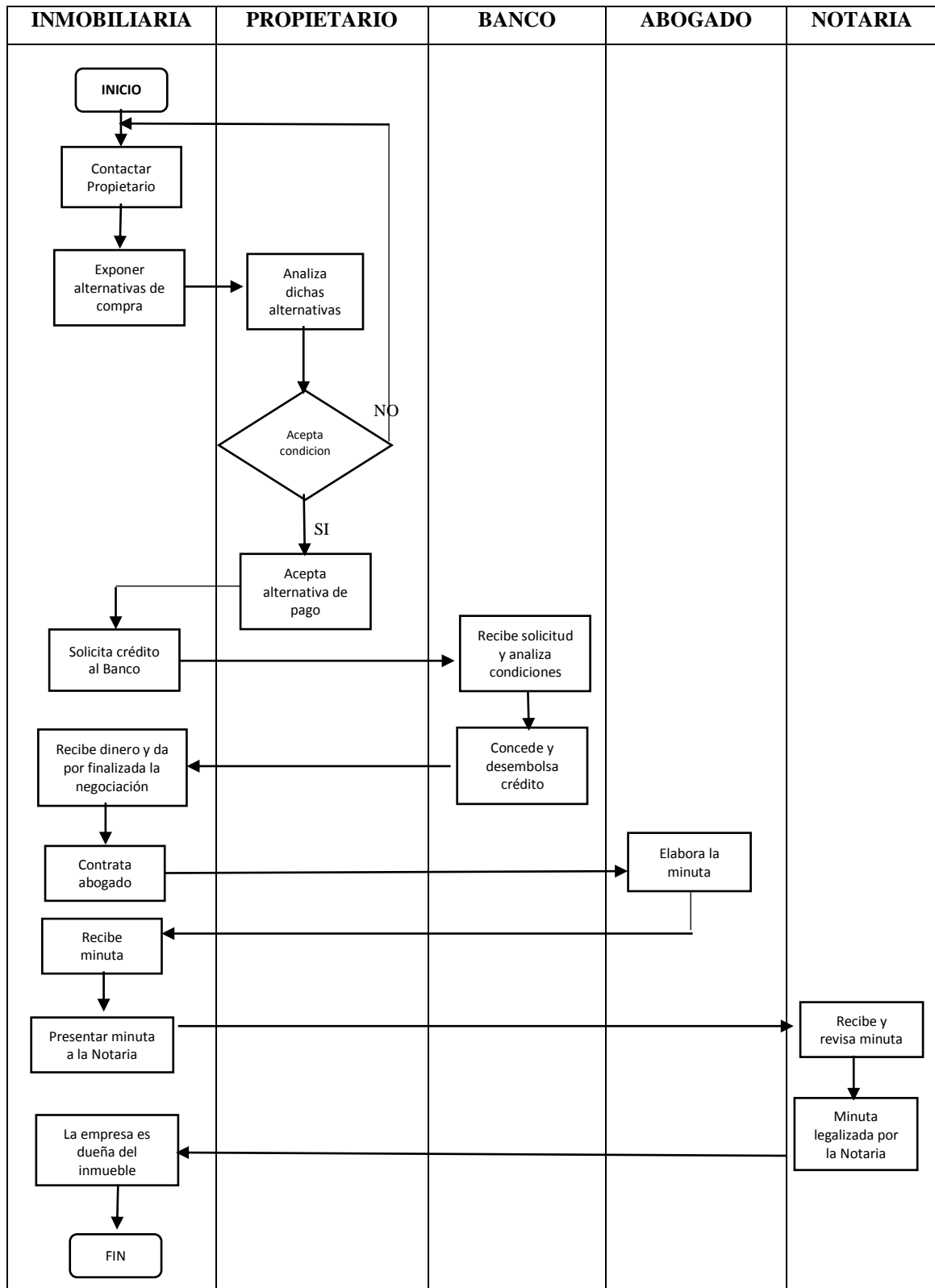


- c. **Adquisición del terreno con financiamiento.-** Cuando la Inmobiliaria no cuenta con los recursos necesarios para adquirir el terreno para el proyecto de viviendas, debe acudir al financiamiento externo a través de un crédito en una entidad financiera.

Entonces la negociación se realiza de la siguiente manera:

- La empresa inmobiliaria expone la forma en la que se procedería con el pago de la compra del terreno al propietario.
- Se divide en tres partes la conversación con el propietario y, en primer lugar, se exponen las posibilidades de pago de un anticipo del 20% del costo total para asegurar la venta y de esta manera comprometer al propietario a través de una carta de promesa de venta el cumplimiento del acuerdo.
- En segundo lugar se llega a un acuerdo del pago del 30% con un crédito financiado a través de una entidad financiera el plazo de 45 días.
- El tercer y último pago de la adquisición del terreno se realizará con la preventa de cuatro lotes del proyecto inmobiliario, que asegurarán la futura acogida y desarrollo del mismo.
- Luego de realizar esas dos preventas se procede a cancelar el saldo pendiente del valor pactado por ambas partes, o se compra definitivamente el inmueble.
- Si ambas partes se ponen de acuerdo con respecto a las condiciones expuestas para la compra o cesión del terreno, se procede a elaborar un documento llamado minuta. Esta contiene un contrato de compra-venta, en el cual se resalta el total acuerdo de ambas partes, basándose en las condiciones establecidas.
- Este documento, es elaborado por un abogado externo, luego es llevado a una Notaría Pública para que pueda ser elevado a la categoría de escritura pública.

Figura 3: Adquisición del terreno con financiamiento



- d. Preventa de lotes.-** Es el proceso final de la gestión inmobiliaria en su etapa preliminar y tiene como objetivo la colocación de los predios elaborados o por elaborar que forman parte del proyecto inmobiliario.
- La actividad inicial de este proceso es la promoción y difusión de las instalaciones, predios, acabados y demás detalles del proyecto a realizar, puesto que aún no se concreta la construcción, sino que solo se cuenta con imágenes y videos, como medio para la captación de potenciales clientes.
 - La empresa cuenta con una pequeña base de datos, que contiene información de anteriores clientes, dueños de algún predio desarrollado por la empresa, o con la información de clientes en potencia, en base a aspectos como: nivel socioeconómico, lugar de residencia y de trabajo, amistad con algún miembro de la organización, relación de buenos clientes de la entidad financiera con la que se está trabajando el proyecto, etc.
 - Luego de revisar y seleccionar a los clientes potenciales de acuerdo al proyecto que se está llevando a cabo, se inician los contactos con ellos a través de llamadas telefónicas, redes sociales, correos electrónicos, visitas a domicilio y empleando otros diferentes medios de comunicación, en la mayoría de los casos de manera ineficiente y costosa.
 - Una vez devuelto el contacto por parte de una persona interesada, se pacta una reunión. Aquí se exponen las diferentes instalaciones del proyecto a través de los archivos y luego se detallan las diferentes posibilidades que tiene esta persona para poder ser propietaria de uno de los predios a desarrollar, según su capacidad de crédito, necesidades personales y otras variables que puedan ser tomadas en cuenta.
 - Debe saberse que en esta etapa de las ventas las personas pueden hacerse acreedoras de bonificaciones, regalos y rebajas por parte de la organización, debido a la importancia que tienen las preventas en la aprobación del crédito bancario.
 - También es necesario recalcar que no todas las personas que hacen contacto con la empresa quedan sujetas a un crédito, porque la entidad bancaria correspondiente considera que no son aptas para acceder al mismo. En este caso, esas son descartadas en el acto como clientes potenciales, al menos en el proyecto del que pretenden formar parte.

Figura 4: **Preventa de Lotes a través de Crédito Bancario**

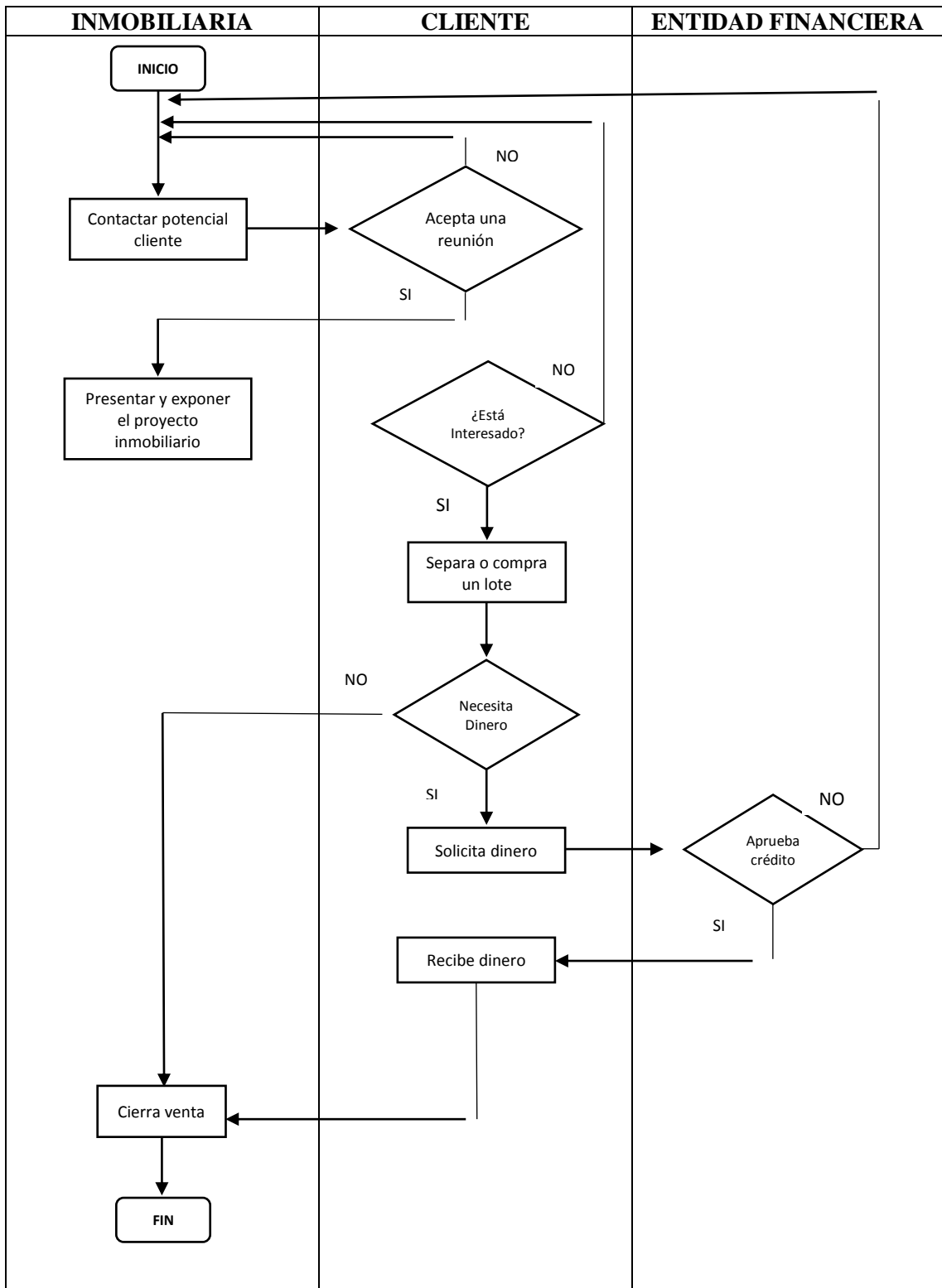
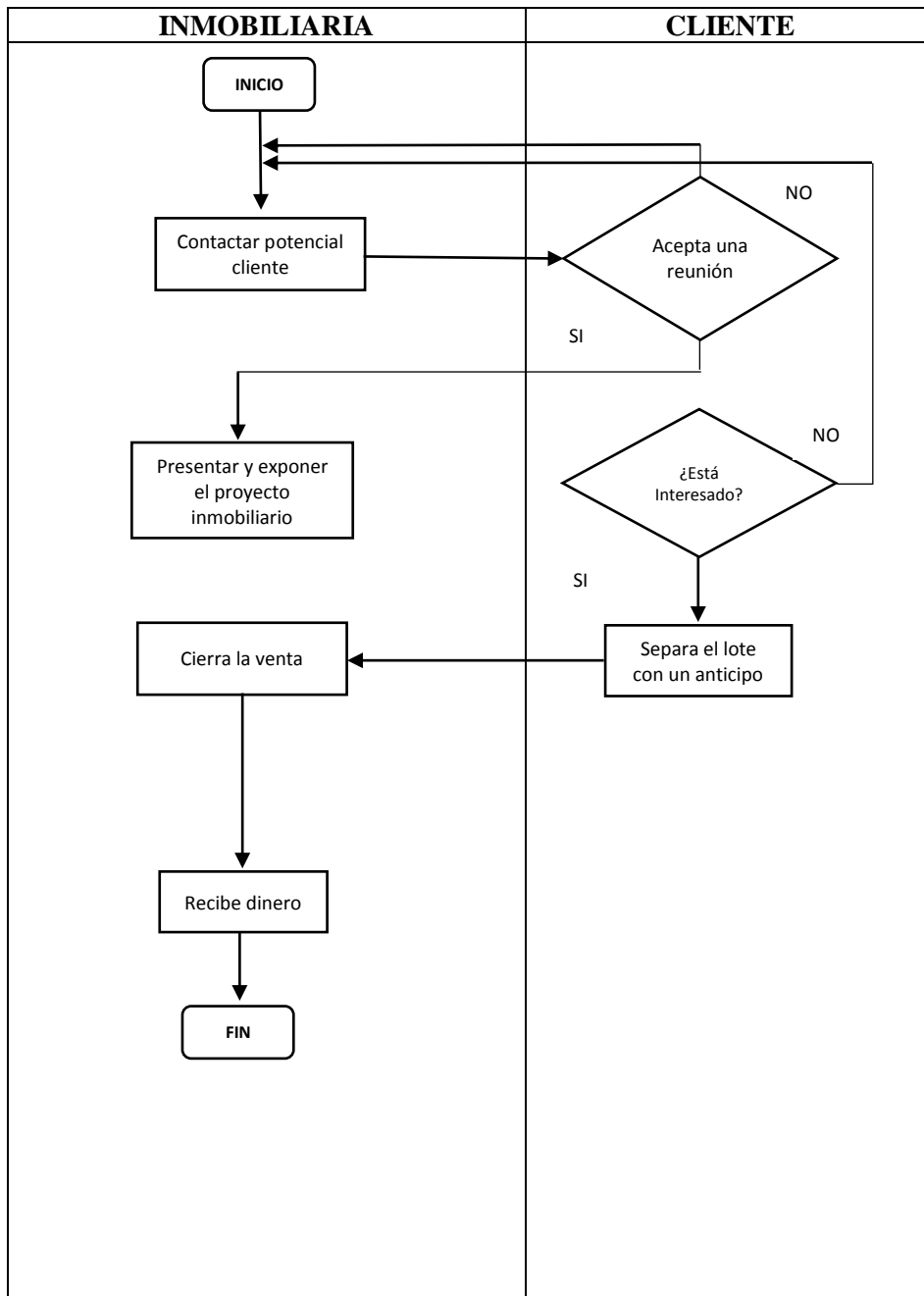


Figura 5: **Preventa de Lotes en Efectivo**



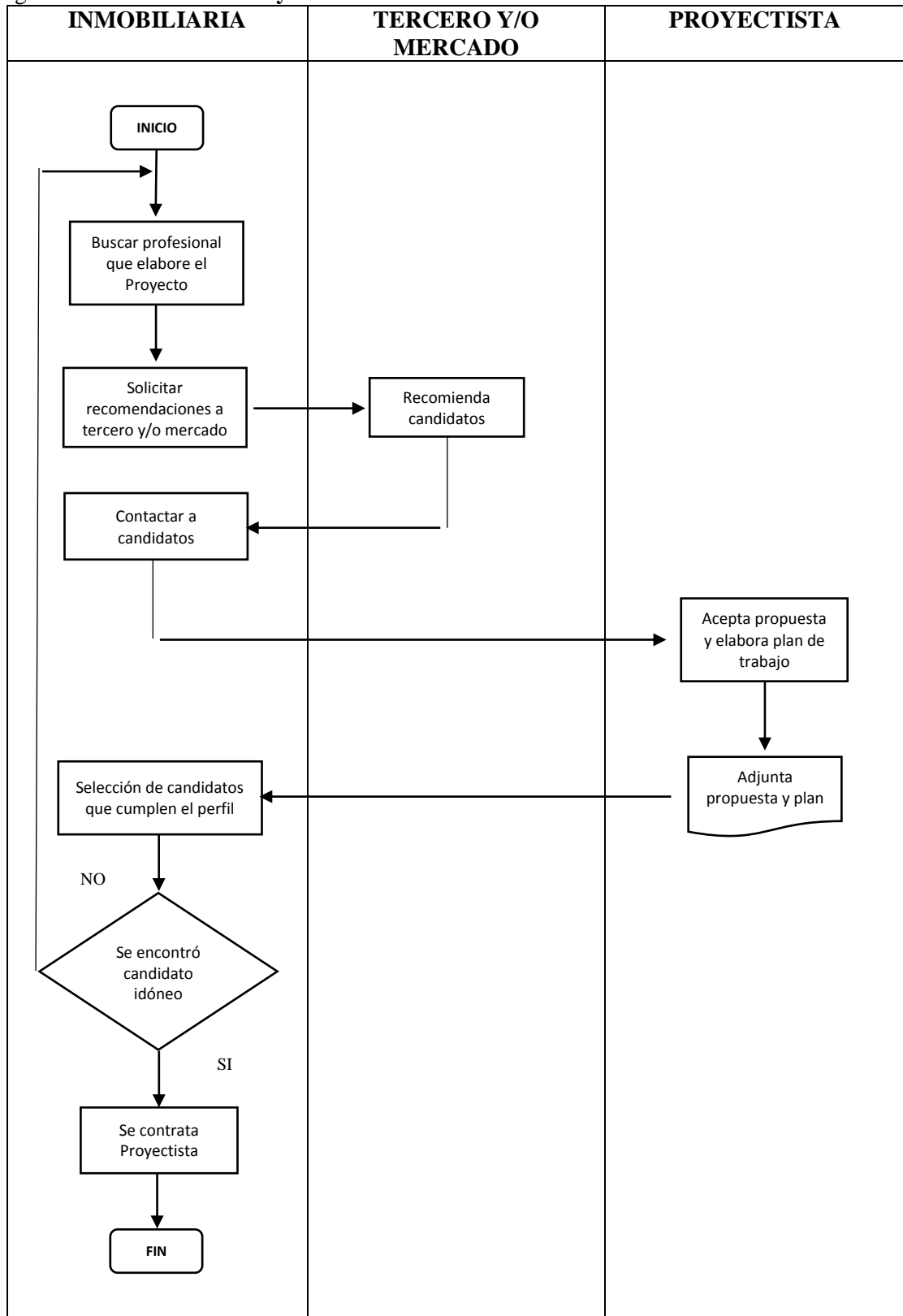
- e. **Desarrollo del Proyecto.** En esta etapa de la gestión inmobiliaria, la empresa se convierte en cliente de un tercero, ya sea empresas o profesionales externos dedicados a la elaboración de diseños preliminares, concreción de planos y ejecución del proceso constructivo. Es decir, la compañía pasa a depender de terceros para el desarrollo del mismo.

Definido el papel que cumple la empresa dentro de este proceso, es importante indicar que, a pesar de no desarrollar directamente las actividades involucradas, será, de todas maneras, responsable legal del buen o mal funcionamiento de estas.

La selección de los colaboradores normalmente se basa en un conocimiento previo de la persona a contratar, a través de las referencias del mercado con respecto a la calidad del trabajo que realizan.

Cabe manifestar que las personas encargadas de llevar a cabo estas actividades deben diseñar los planos, presupuesto y detalles de todo el proceso.

Figura 6: Desarrollo del Proyecto

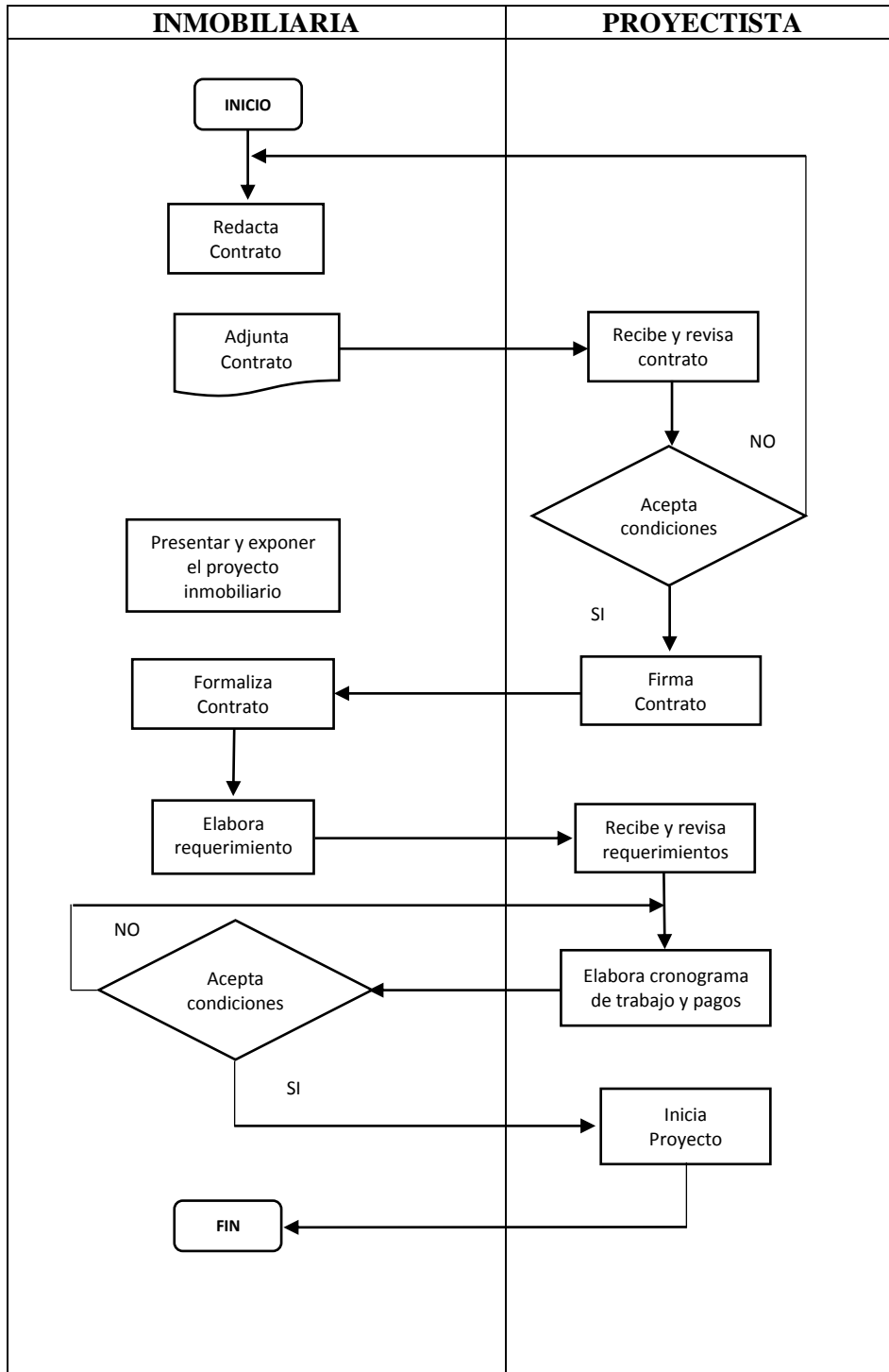


- f. **Establecer condiciones de Subcontratación:** Al encargar la elaboración del proyecto a un profesional, la compañía debe tomar precauciones con respecto al correcto cumplimiento de las tareas, dado que es fundamental saber el tiempo el tiempo de demora en la ejecución, costo y sus características principales, como dimensión, acabados, diseño, entre otras. Todas ellas son definidas por la gerencia y el área de gestión inmobiliaria con anterioridad a iniciar el proyecto.

Aquí también se define el precio de los servicios brindados por el tercero, las condiciones que debe cumplir, por ejemplo, cómo se llevará a cabo la comunicación con la empresa, las penalidades que estará obligado en caso de incumplimiento o demora de sus funciones y los detalles del trabajo a entregar, en el momento que culminen sus labores dentro del proyecto.

En este momento, la organización no cuenta con los procedimientos a realizar para cumplir satisfactoriamente con este proceso, porque estos cambian con respecto a la persona o empresa con la cual se está trabajando. Es muy difícil llevar un control eficaz de los avances y del cumplimiento de las condiciones establecidas con anterioridad.

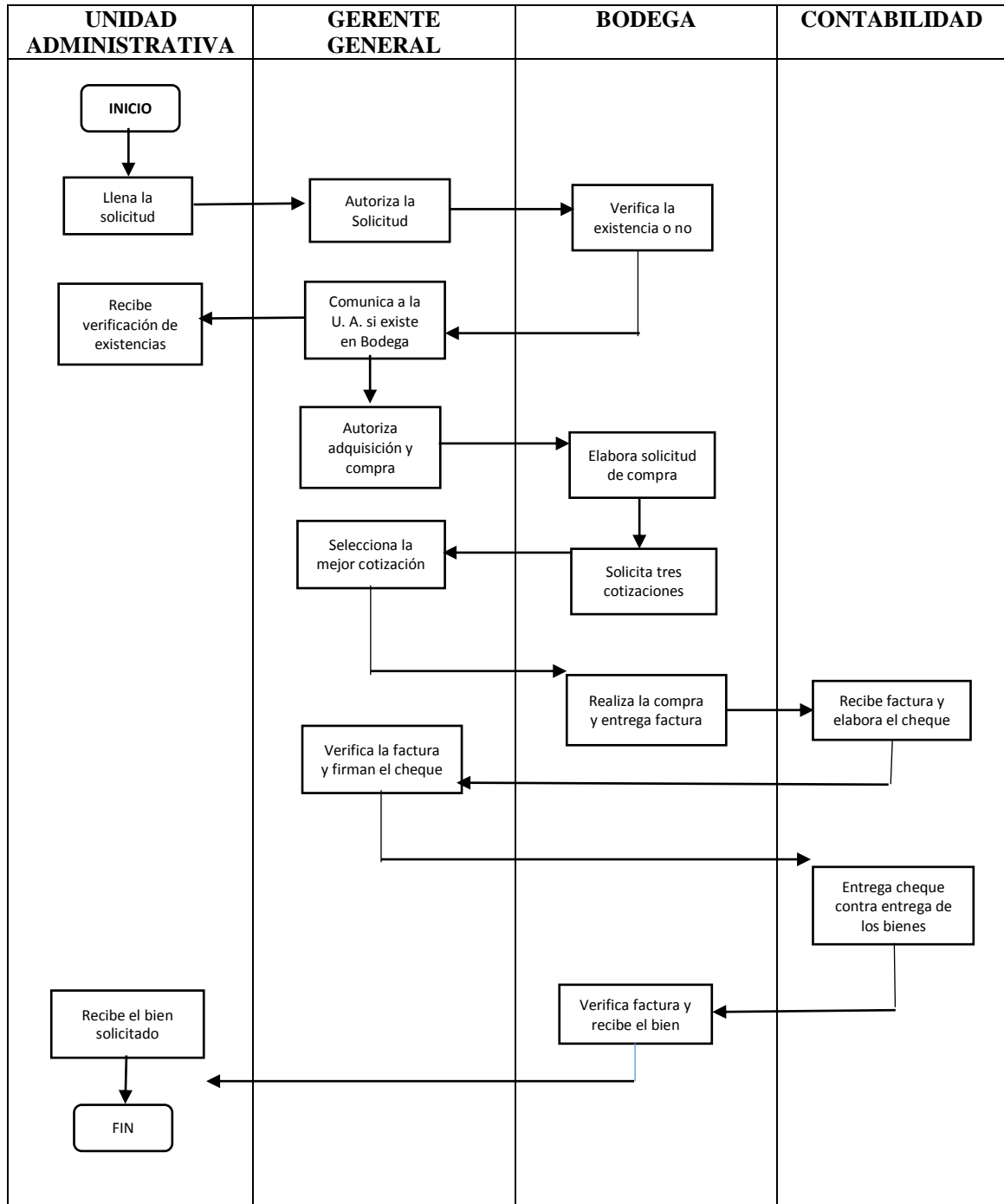
Figura 7: Condiciones de Subcontratación



g. Adquisición de Bienes y Servicios.- El objetivo de este proceso es controlar las adquisiciones ordinarias a través de cheques, a través de tres cotizaciones y la misma será autorizada por el ordenador del gasto.

- El jefe de la Unidad Administrativa llena el formulario de solicitud de adquisición del suministro.
- El ordenador del gasto autoriza la adquisición.
- Bodega comunica a la Unidad Administrativa que lo que requirió hay o no en existencias.
- Si lo requerido no existe en Bodega, se elabora la solicitud de compra para la adquisición respectiva.
- Gerente autoriza la adquisición de lo requerido.
- Bodega solicita tres cotizaciones.
- Selección de la mejor cotización.
- Compra los artículos y entrega copia de la factura para su pago.
- Verifica la copia de la factura con la solicitud de compra y se entrega.
- Recibe copia de la factura y elabora cheque.
- Firma cheque.
- Entrega del cheque contra la entrega de la factura original.
- Revisa y autoriza la copia contra la original de la factura.
- Finaliza el proceso.

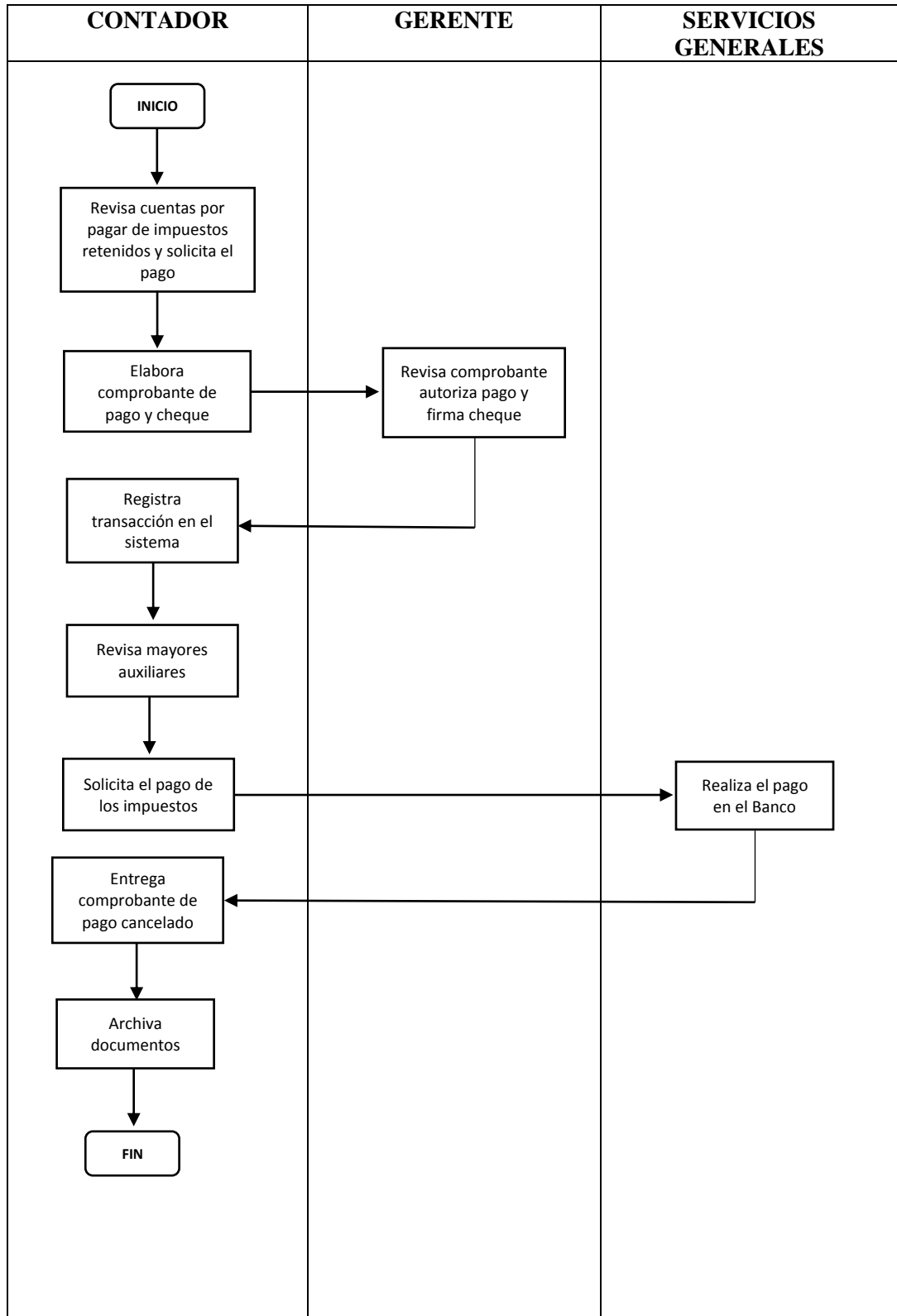
Figura 8: Adquisición de Bienes y Servicios



h. Contabilización y pago de Impuestos.- A través de este procedimiento la Compañía cumple con las obligaciones tributarias e impuestos que tiene con los organismos estatales, por medio de:

- Contabilidad revisa los reportes de ingresos por venta de lotes de los proyectos de la empresa, a través de las facturas emitidas y solicita el pago de los impuestos retenidos.
- Elabora el comprobante de pago y los cheques para el pago de los impuestos.
- El Gerente recibe los documentos y los cheques y procede a autorizar el pago respectivo firmando el cheque.
- Contabilidad registrar la transacción en el sistema aplicando el catálogo de cuentas.
- Revisa registro en mayores auxiliares de las cuentas correspondientes.
- Solicita el pago de los impuestos a Servicios Generales.
- Servicios Generales realiza el pago en la institución financiera.
- Entrega comprobante contable de pago con la firma y rubrica de cancelado.
- Contabilidad revisa la validación del documento.
- Archiva de documentos en carpetas de gastos.
- Fin del proceso.

Figura 9: Contabilización y Pago de Impuestos



CONCLUSIONES

Al finalizar el trabajo de titulación, se llega a las siguientes conclusiones:

1. La ausencia de un sistema de control interno en la Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda., ha producido que no alcance los objetivos propuestos y que sus actividades no sean eficientes y así también que la información financiera no sea correcta, ni segura. Es por ello, que la implementación de un sistema de control interno en la Compañía Inmobiliaria Vilema & Colcha Ltda., es importante, puesto que permite el manejo adecuado de los recursos y genera información confiable de su situación y sus operaciones en el mercado.
2. La falta de directrices administrativas, de procedimientos estandarizados y funciones debidamente definidas generan desfases en el desempeño de las actividades, ocasionado pérdidas y costos ocultos por falta de control efectivo y eficaz en la gestión operativa y administrativa de la Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda.
3. El capital humano es el recurso más importante y valioso para el logro de los objetivos de la inmobiliaria, para ello la delegación de funciones deben ser claras y precisas, así como el conocimiento cabal y pleno de la normativa interna, con la finalidad de que los procesos ejecutados en cada instancia contribuya a la gestión administrativa, financiera, económica, eficaz y efectiva.
4. Al final del desarrollo del Trabajo de Titulación, se comprueba que el diseño de un sistema de control interno para la Compañía Inmobiliaria Vilema & Colcha Ltda., objeto de nuestra investigación influirá de manera positiva en la eficiencia y eficacia de la administración de la empresa. De la evaluación al sistema de control interno en la Inmobiliaria se pudo identificar los niveles de riesgo y confianza, así como las debilidades en los componentes del control interno aplicando el COSO.

RECOMENDACIONES

Con la finalidad de que el Trabajo de Titulación cumpla con sus objetivos, se recomienda lo siguiente:

1. Recomendar a la Junta General de la Inmobiliaria Vilema & Colcha apruebe y disponga a Gerencia que se implementen las sugerencias contenidas en el Manual de Políticas de Control Interno del presente trabajo de investigación con el sano propósito de mejorar la gestión administrativa en base de un manejo adecuado de los recursos que permitan generar información confiable de la situación económica y financiera y de sus operaciones en el mercado para una toma de decisiones efectiva y eficaz.
2. Evaluar periódica y oportuna del sistema de control interno por parte de la Gerencia de la Inmobiliaria, con la finalidad de minimizar al máximo los errores y desfase en los procedimientos administrativos y operativos, que contribuyan a mitigar los riesgos a los que está expuesta la empresa por su giro de operación dentro del mercado inmobiliario.
3. Involucrar al capital humano de la Compañía Inmobiliaria Vilema & Colcha Ltda., en los objetivos institucionales, deberá establecer círculos de lectura para socializar y poner en conocimiento la normativa interna que rige a la empresa. De igual manera capacitar al personal con el propósito de potenciar sus competencias y capacidades.
4. Establecer que el Sistema de Control Interno, contribuye a que el capital humano se desempeñe en base a nuevos principios de gestión, como una forma de asegurar la sostenibilidad del cambio de manera de laborar, es recomendable que la selección del personal para que ingrese a la Compañía se realice de manera técnica y su evaluación este basada en modelos de vanguardia en administración del talento humano, para identificar fortalezas y debilidades, y aprovecharlos de mejor manera.

BIBLIOGRAFÍA

- Barquero, M. (2013). *Manual Práctico de Control Interno: Teoría y aplicación práctica*. Barcelona: Profit editorial.
- Committee of Sponsoring Organizations. (2013). *Control Interno – Marco Integrado*.
Obtenido de:
http://doc.contraloria.gob.pe/Control-Interno/Normativa_Asociada/coso_2013-resumen-ejecutivo.pdf
- Contraloría General del Estado. (16 de Diciembre de 2014). *Normas de control interno de la contraloría*. Obtenido de:
http://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf
- Gutiérrez, A. (2011). *Auditoria: Un enfoque práctico*. España: Paraninfo.
- Estupiñán, R. (2015). *Control Interno y Fraudes: Análisis de Informe COSO I, II Y III*. Bogotá: 3^a.ed. Bogotá: Prentice Hall.
- Fonseca Luna , O. (2013). *Sistema de Control Interno para Organizaciones*. Lima: El Ateneo.
- Fonseca, O. (2011). *Sistemas de Control Interno para Organizaciones*. Lima: Publicidad & Matriz.
- González, M. (2014). *Importancia del Control Interno en las PYMES*. Obtenido de:
<https://www.gestiopolis.com/importancia-del-control-interno-en-las-pymes/>
- Isotools. (2016). *Modelos estándar de control innerno*. Obtenido de:
<https://www.isotools.com.co/principios-del-modelo-estandar-control-interno-2014/>
- Lara, A. (2012). *Toma el Control de tu Negocio*. México: LID.

- Mantilla, S. (2013). *Auditoría del control interno*. Bogotá 3^a.ed. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Márquez, G. (2013). *Modelos contemporáneos de control interno: Fundamentos Teóricos*. Obtenido de:
<http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv4n8/art6.pdf>
- Ramón, J. (2015). *El control interno en las empresas privadas*. Obtenido de:
<http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/quipukamayoc/2004/segundo/a08.pdf>
- Sanmiguel, M. (2015). *Diseño de un sistema de control interno*. Obtenido de Diseño de:
<file:///C:/Users/acer/Downloads/4512-9344-1-PB.pdf>
- Santillana, J. (2015). *Sistema de control interno*. 3^a.ed. Buenos Aires: El Ateneo.

ANEXOS

**EMPRESA INMOBILIARIA
VILEMA & COLCHA CÍA. LTDA.**

Anexo 1: Cuestionario de Entrevista a Gerencia

No.	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿La empresa cumple con las disposiciones que señala la Superintendencia de Compañías relacionadas con la presentación de los Estados Financieros?			
2	¿La compañía cuenta con un Manual de Contabilidad de las operaciones propias del giro del negocio?			
3	¿La compañía cumple con los plazos establecidos en la Ley para la entrega de la información financiera?			
4	¿La compañía cumple con las obligaciones fiscales y municipales oportunamente?			
5	¿Se han realizado auditorías internas y externas en la compañía?			
6	¿Se realizan conciliaciones bancarias y con qué periodicidad?			
7	¿Para la firma de los cheques existen firmas conjuntas?			
8	¿Se mantiene cheques en blanco?			
9	¿Existe un fondo de caja?			
10	¿Se realizan arqueos sorpresivos al fondo de caja?			
11	¿Se depositan diariamente los ingresos de caja intactos y sin ningún retraso?			
12	¿Se mantienen registros contables precisos y completos?			
13	¿Se autorizan y se aprueban todas las transacciones antes de que se registren?			
14	¿Existe un Manual de Políticas y Procedimientos para el área contable?			
15	¿Estas políticas y procedimientos son comunicados y divulgados en forma oportuna y correcta al personal?			
16	¿Se llevan a cabo procedimientos de control de ejecución y cumplimiento de políticas y procedimientos?			
17	¿Existe una adecuada segregación de funciones en cuanto a autorización, registro y custodia en la Unidad de Contabilidad?			
18	¿Se generan reportes de balances en forma periódica para su revisión por la Gerencia?			
19	¿Existe una adecuada comunicación y coordinación entre las distintas unidades administrativas de la compañía?			
20	¿Se realizan tomas físicas de los activos fijos periódicamente, y se deja constancia escrita de lo ejecutado?			
21	¿Considera necesario la implementación de un diseño de sistema de control interno?			
	Total			

Fuente: Entrevista al Gerente General Empresa Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda.

Elaborado por: Verónica Gusqui M.

**EMPRESA INMOBILIARIA
VILEMA & COLCHA CÍA. LTDA.**

Anexo 2: Cuestionario de Entrevista a la Contadora

No.	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿Existe un plan de cuentas contables de acuerdo al giro de operación del negocio?			
2	¿Son adecuadas las cuentas y subcuentas utilizadas para la clasificación de las transacciones, hechos u operaciones realizadas por la compañía?			
3	¿Existe un Manual de Políticas y Procedimientos contables?			
4	¿Se ha definido los procedimientos contables para el registro de las transacciones y las instrucciones se ha dado por rescrito?			
5	¿Se elaboran y revisan oportunamente las conciliaciones bancarias para establecer los valores objeto de clasificación, registro y control del efectivo?			
6	¿Los ingresos de efectivo por el giro del negocio, se depositan íntegros y en el mismo día?			
7	¿Se efectúan los registros contables en forma cronológica y guardando el orden consecutivo de los hechos realizados?			
8	¿Se realizan arquezos de caja sorpresivos a las personas encargadas del manejo y custodia de caja?			
9	Se realizan periódicamente tomas físicas de bienes, derechos y obligaciones y se confronta con los registros contables?			
10	¿Se hacen verificaciones periódicas para comprobar que los registros contables se han efectuado en forma adecuada y por los valores correctos?			
11	¿Para la emisión de cheques se utilizan firmas conjuntas de la Gerencia y Presidencia?			
12	¿El personal del área contable conoce a cabalidad las funciones que debe desempeñar en su puesto de trabajo?			
13	¿Están claramente definidos las funciones que debe desempeñar al área contable en el Manual de Funciones?			
14	¿Las personas que ejecutan las actividades relacionadas con el proceso contable conocen suficientemente las normas que rigen a la compañía?			
15	¿La información financiera es oportuna y confiable para la toma de decisiones?			
16	¿Los Estados Financieros reflejan la real situación económica y financiera de la compañía?			
17	¿Los valores existentes en los estados financieros, informes y reportes contables se encuentran debidamente soportados con los documentos idóneos correspondientes?			
18	¿Los comprobantes contables se encuentran prenumerados y cumplen con todas las características de un documento de soporte para justificar las transacciones del giro del negocio?			
19	¿La Compañía cumple con la normativa del Servicio de Rentas Internas en materia tributaria?			
20	¿Las notas explicativas a los estados financieros cumplen con las formalidades establecidas por la superintendencia de Compañías?			
21	¿Considera necesario la implementación de un diseño de sistema de control interno?			
	Total			

**EMPRESA INMOBILIARIA
VILEMA & COLCHA CÍA. LTDA.**

Anexo 3: Cuestionario de Entrevista al Oficial de Cumplimiento

No.	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿La compañía cuenta con un Manual de Políticas y Procedimientos para la prevención del lavado de activos?			
2	¿La empresa aplica procedimientos adecuados sobre la identificación de clientes alto riesgo PPE's - Personas Políticas Expuestas?			
3	¿Aplican procedimientos adecuados para el conocimiento del origen de licitud de los fondos de los clientes?			
4	¿Se mantiene un registro de las transacciones en efectivo superiores a diez mil dólares o su equivalente en moneda nacional o cualquier otra moneda?			
5	¿Se remite reportes periódicos a la Unidad de Análisis Financiero y Económico de las transacciones inusuales?			
6	¿Cuenta la compañía con un sistema tecnológico preventivo que facilite la identificación de transacciones inusuales?			
7	¿Realiza un cruce de información con las listas de alto riesgo y alta intensidad de tráfico de drogas las personas y financiamiento del terrorismo?			
8	¿Las declaraciones de los impuestos y obligaciones con el SRI, se realizan oportunamente?			
9	¿La información financiera solicitada por la Superintendencia de Compañías se presenta en las fechas previstas?			
10	¿Están claramente definidas sus funciones y responsabilidades?			
11	¿Se encuentra definida por escrito la política de la Unidad de Cumplimiento?			
12	¿Mantiene estrecha comunicación con las autoridades competentes con la finalidad de colaborar en la lucha contra el lavado de activos?			
13	¿Difunde al personal material acerca de las modalidades empleadas para lavar activos, con la finalidad de mantenerles informados sobre los riesgos?			
14	¿En la compañía se ha realizado evaluaciones de riesgo y programas de anti lavado de activos, para verificar el			

	cumplimiento de los controles internos?			
15	¿Además de las funciones de Oficial de Cumplimiento, cumple otra función dentro de la compañía?			
16	¿Utiliza el Instructivo Conozca a su cliente?			
17	¿Realiza evaluaciones sorpresivas a los empleados para estimar el conocimiento de las regulaciones y procedimientos?			
18	¿El resultado de estas evaluaciones son reportadas por escrito a las Directivos de la compañía?			
19	¿Conoce las obligaciones y las sanciones que impone la Ley de Lavado de Activos y Financiamiento del Terrorismo?			
20	¿La compañía cuenta con un programa de capacitación al personal sobre lavado de activos?			
21	¿Cree usted que la implementación de un diseño de sistema de control interno, permitirá mejorar la gestión operativa, administrativa, financiera y económica de la Compañía?			
	Total			

Fuente: Entrevista a la Contadora de la Empresa Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda.

Elaborado por: Verónica Gusqui M.

**EMPRESA INMOBILIARIA
VILEMA & COLCHA CÍA. LTDA.**

Anexo 4: Cuestionario de Entrevista al Vendedor

No.	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿Existe un Manual de Procedimientos y Políticas de Ventas en la Empresa?			
2	¿Las funciones del personal de ventas se encuentran claramente definidas y se las asignado por escrito?			
3	¿Se ha establecido la línea de autoridad y responsabilidad para el área de Ventas?			
4	¿El Vendedor tiene acceso al efectivo de la compañía?			
5	¿La Unidad de Ventas tiene relación directa con las demás áreas de la empresa?			
6	¿Se realizan reuniones mensuales para determinar el cumplimiento de las metas asignadas al personal de ventas?			
7	¿Existe formalmente establecida una misión para la unidad de ventas?			
8	¿El área de ventas cuenta con tecnología moderna para su eficaz funcionamiento?			
9	¿El personal de la Unidad de Ventas está capacitado su correcto desempeño?			
10	¿El acceso al sistema informático de ventas es restringido para el personal no autorizado?			
11	¿El área de ventas emite reportes gerenciales para que estos sean controlados y revisados?			
12	¿Gerencia evalúa constantemente los procesos de ventas y sus resultados?			
13	¿Se realiza visitas inesperadas a los clientes para determinar si se efectúa la venta con sus ofertas?			
14	¿Los clientes conocen las políticas de ventas de la empresa?			
15	¿Existe una política de capacitación para el personal de la Unidad de Ventas?			
16	¿Se da seguimiento a las mejoras de los procedimientos de la Unidad de Ventas?			
17	¿Se efectúan comparaciones mensuales de las ventas con las históricas?			
18	¿El personal del Área de Comercialización conoce lo objetivos y metas que debe alcanzar?			
19	¿Cree usted que la implementación de un diseño de sistema de control interno, permitirá mejorar la gestión operativa, administrativa, financiera y económica de la Compañía?			
	Total			

Fuente: Entrevista a la Contadora de la Empresa Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda.

Elaborado por: Verónica Gusqui M.

**EMPRESA INMOBILIARIA
VILEMA & COLCHA CÍA. LTDA.**

Anexo 5: Cuestionario de Entrevista al Operador

No.	Preguntas	Si	No	Observaciones
1	¿La Unidad de Operaciones cuenta con un Manual de Políticas y Procedimientos de Control Interno?			
2	¿Se le asignado las respectivas responsabilidades y funciones por escrito para el desempeño de su trabajo?			
3	¿Conoce usted si la compañía cuenta con un Manual de Funciones?			
4	¿Ha sido usted evaluado, y los resultados de esta evaluación se la dado a conocer?			
5	¿Existe una persona encargada de controlar los ingresos y salidas de los bienes y materiales?			
6	¿Se elaboran informes en cuanto a las existencias y anomalías del área de inventarios, tienen plazo o fecha de entrega determinada?			
7	¿Se encuentran establecidos niveles máximos, mínimos y críticos de los productos en la bodega de materiales?			
8	¿Se suministra al personal la información que necesitan para cumplir con sus actividades?			
9	¿Los flujos de comunicación de la empresa son los adecuados?			
10	¿Las sugerencias o quejas son recogidas y comunicadas a las personas pertinentes dentro de la entidad?			
11	¿La compañía da seguimiento a las quejas y toma las respectivas decisiones?			
12	¿Los organismos de control realizan auditorías a la empresa?			
13	¿Se corrigen las deficiencias encontradas dentro de la empresa?			
14	¿Cree usted que la implementación de un diseño de sistema de control interno, permitirá mejorar la gestión operativa, administrativa, financiera y económica de la Compañía?			
	Total			

Fuente: Entrevista a la Contadora de la Empresa Inmobiliaria Vilema & Colcha Cía. Ltda.

Elaborado por: Verónica Gusqui M.

**EMPRESA INMOBILIARIA
VILEMA & COLCHA CÍA. LTDA.**

Anexo 6: Encuesta al Personal de la Compañía

1. ¿Conoce si la compañía tiene un manual de políticas y procedimientos de control interno?

Alternativa	Frecuencia	%
Si		
No		
Total		

Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Verónica Gusqui M.

2. ¿Conoce si la empresa cuenta con un catálogo de cuentas contables?

Alternativa	Frecuencia	%
Si		
No		
Total		

Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Verónica Gusqui M.

3. ¿Las cifras reflejadas en los estados, informes y reportes contables se encuentran soportadas con el documento idóneo correspondiente?

Alternativa	Frecuencia	%
Si		
No		
Total		

Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Verónica Gusqui M.

4. ¿El sistema de control interno permite evitar riesgos a la institución?

Alternativa	Frecuencia	%
Si		
No		
Total		

Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Verónica Gusqui M.

5. ¿Para la emisión de los cheques institucionales se utilizan firmas conjuntas?

Alternativa	Frecuencia	%
Si		
No		
Total		

Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Verónica Gusqui M.

6. ¿Las personas que ejecutan las actividades relacionadas con el proceso contable conocen suficientemente las normas que rigen a la compañía?

Alternativa	Frecuencia	%
Si		
No		
Total		

Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Verónica Gusqui M.

7. ¿Son adecuadas las cuentas y subcuentas utilizadas para la clasificación de las transacciones realizadas por la empresa?

Alternativa	Frecuencia	%
Si		
No		
Total		

Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Verónica Gusqui M.

8. ¿Se elaboran y revisan oportunamente las conciliaciones bancarias para establecer los valores objeto de clasificación, registro y control del efectivo?

Alternativa	Frecuencia	%
Si		
No		
Total		

Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Verónica Gusqui M.

9. ¿El proceso contable opera en un ambiente de sistema de integrado de información y este funciona adecuadamente?

Alternativa	Frecuencia	%
Si		
No		
Total		

Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Verónica Gusqui M.

10. ¿Cree usted que el diseño e implementación de un sistema de control interno, mejorará la gestión administrativa, operacional, financiera y económica en la empresa?

Alternativa	Frecuencia	%
Si		
No		
Total		

Fuente: Encuesta a empleados

Elaborado por: Verónica Gusqui M.

**ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA
INMOBILIARIA VILEMA & COLCHA CÍA. LTDA.**

Anexo 7: Balance General de la empresa

VILEMA COLCHA CIA. LTDA.

Balance General

del: 01 de Enero de 2017 al: 31 de Diciembre

Código	Cuenta	2017/12
1	ACTIVO	
1.01	ACTIVO CORRIENTE	1287281,48
1.01.01	EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL EFFECTIVO	-12407,88
1.01.01.01	CAJAS	200
1.01.01.01.50	Liquidación caja chica	200
1.01.01.02	BANCOS LOCALES	-12607,88
1.01.01.02.03	Banco Internacional	-12465,86
1.01.01.02.50	Transferencias bancarias	-142,02
1.01.02	ACTIVOS FINANCIEROS	630,48
1.01.02.07	OTRAS CUENTAS POR COBRAR	76,88
1.01.02.07.03	Otras Cuentas por Cobrar	76,88
1.01.02.08	OTRAS CUENTAS POR COBRAR	553,6
1.01.02.08.02	Anticipos Empleados	553,6
1.01.02.08.02.01	Anticipo empleados	553,6
1.01.03	INVENTARIOS	1217060,96
1.01.03.06	INVENTARIOS DE PRODUCTOS. TERM. Y M	1092765,89
1.01.03.06.01	Inventarios	1092765,89
1.01.03.07	MERCADERIAS EN TRANSITO	-8915
1.01.03.07.60	Terrenos en subdivisión	-8915
1.01.03.08	OBRAS EN CONSTRUCCION	133210,07
1.01.03.08.01	HACIENDA SANTA BARBARA	33490,45
1.01.03.08.01.01	Materiales de Construcción	2669,01
1.01.03.08.01.02	Mano de Obra	17844,15
1.01.03.08.01.06	Alquiler de Maquinaria	12977,29
1.01.03.08.03	Proyecto Valle Dorado	61144,11
1.01.03.08.03.01	Materiales de Construcción	10294,96
1.01.03.08.03.02	Mano de Obra	14758,14
1.01.03.08.03.05	Alquiler de Maquinaria	31604,01
1.01.03.08.03.06	Transporte	4487
1.01.03.08.04	PROYECTO JUAVINAMBA / JATUNPAMBA	38575,51
1.01.03.08.04.01	Materiales de Construcción	6344,44
1.01.03.08.04.02	Mano de Obra	5053,02
1.01.03.08.04.05	Alquiler de Maquinaria	18831,05
1.01.03.08.04.06	Transporte	8347
1.01.04	SERVICIOS Y OTROS PAGOS ANTICI	77061,16
1.01.04.03	ANTICIPOS A PROVEEDORES	77061,16
1.01.04.03.01	Anticipo Pago a Proveedores	77061,16
1.01.05	ACTIVOS POR IMPUESTOS CORRIENT	4936,76

1.01.05.02	CREDITO TRIBUTARIO A FAVOR DE LA EMPRESA	611,33
1.01.05.02.01	Retenciones del Impuesto a la Renta	611,33
1.01.05.03	ANTICIPO DE IMPUESTO A LA RENTA	4325,43
1.01.05.03.01	Anticipos del impuesto a la Renta	3314,92
1.01.05.03.02	Plusvalía	1010,51
1.02	ACTIVO NO CORRIENTE	3244,97
1.02.01	PROPIEDADES. PLANTA Y EQUIPO	3244,97
1.02.01.05	Muebles y Enseres	160
1.02.01.08	Equipo de Computación	4627,23
1.02.01.12	(-) DEP. ACUM. PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO	-1542,26
	TOTAL DEL ACTIVO	1290526,45
2	PASIVO	
2.01	PASIVO CORRIENTE	459913,84
2.01.03	CUENTAS Y DOCUMENTOS POR PAGAR	434629,1
2.01.03.01	LOCALES	434629,1
2.01.03.01.01	Proveedores	308118,09
2.01.03.01.02	Cuentas por pagar Fausto Vilema	135135,56
2.01.03.01.50	Proveedores por liquidar	290,45
2.01.03.01.52	Escrituras por liquidar	-8915
2.01.07	OTRAS OBLIGACIONES CORRIENTES	15352,74
2.01.07.01	CON LA ADMINISTRACION TRIBUTAR	610,96
2.01.07.01.04	IMPUESTO POR LIQUIDAR	610,96
2.01.07.01.04.01	Impuesto por Liquidar	610,96
2.01.07.03	CON EL IEES	2959,92
2.01.07.03.01	Aportes 21.60% por pagar	1700,05
2.01.07.03.03	Fondos de Reserva por pagar	1259,87
2.01.07.04	POR BENEFICIOS DE LEY A EMPLEA	11781,86
2.01.07.04.01	Remuneraciones por Pagar	5671,03
2.01.07.04.02	Décimo Tercer sueldo por pagar	334,15
2.01.07.04.03	Décimo Cuarto sueldo por pagar	1421,01
2.01.07.04.04	Vacaciones por pagar	4355,67
2.01.12	PORCION CORRIENTE PROVISIONES	9932
2.01.12.01	JUBILACION PATRONAL	9932
2.01.12.01.01	Jubilación Patronal	9932
2.02	PASIVO NO CORRIENTE	160140,15
2.02.06	ANTICIPOS DE CLIENTES	154430,15
2.02.06.01	Anticipo de clientes	154430,15
2.02.06.01.01	Anticipo Clientes Varios	154430,15
2.02.07	PROVISIONES POR BENEFICIOS A EMPLEADOS	5710
2.02.07.02	OTROS BENEFICIOS NO CORRIENTES	5710
2.02.07.02.01	Provisión por Desahucio	5710
	TOTAL DEL PASIVO	620053,99
3	PATRIMONIO NETO	

3.01	CAPITAL	1000
3.01.01	CAPITAL SUSCRITO o ASIGNADO	1000
3.01.01.01	Gavilánez López Marcia	1000
3.02	APORTES DE ACCIONISTAS PARA F	681840
3.02.01	APORTES DE ACCIONISTAS PARA F	681840
3.02.01.01	Socio Accionista 1 (Marcia Gavilánez)	592500
3.02.01.02	Socio Accionista 2 (Jenny Vilema)	89340
3.06	RESULTADOS ACUMULADOS	-65767,79
3.06.01	GANACIAS ACUMULADAS	-65767,79
3.06.01.02	Pérdidas Acumuladas	-65767,79
3.07	RESULTADOS DEL EJERCICIO	30808,68
3.07.01	GANANCIA NETA DEL PERIODO	30808,68
3.07.01.01	Ganancia neta del periodo (des	30808,68
	Resultado del Ejercicio	----- 22591,57
	TOTAL DEL PATRIMONIO	670472,46
	TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	----- 1290526,45

Lcdo. Fausto Vilema
GERENTE

Anexo 8: Estado de Resultado de la empresa.

VILEMA COLCHA CIA. LTDA.

Estado de Resultados

al: 31 de Diciembre de 2017

Código	Cuenta	2017/12
4	INGRESOS	
4.01	INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINA	252.573,94
4.01.01	VENTA DE BIENES	222007,54
4.01.01.01	Venta Bienes Tarifa 0%	222007,54
4.01.02	VENTA DE SERVICIOS IVA 0	30566,4
4.01.02.02	Venta Servicios Tarifa 14%	30566,4
4.03	OTROS INGRESOS	792,39
4.03.05	OTRAS RENTAS	792,39
4.03.05.03	Otros Ingresos	792,39
	TOTAL INGRESOS	253366,33
5	COSTOS	
5.01	COSTOS DE VENTAS Y PRODUCCION	22709,37
5.01.01	Costo de Venta de Proyectos	22709,37
5.01.01.01	Costo de Producción	22709,37
5.01.01.01.01	Costo De Producción	22709,37
6	GASTOS	
6.01	GASTOS DE VENTA	59097,62
6.01.01	GASTOS DE PERSONAL DE VENTAS	6537,84
6.01.01.01	SUELDOS. SALARIOS Y DEMAS REMU	4634,52
6.01.01.01.01	Sueldos	4634,52
6.01.01.02	APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL	949,08
6.01.01.02.01	Aportes Patronales	563,04
6.01.01.02.02	Fondos de Reserva	386,04
6.01.01.03	BENEFICIOS SOCIALES E INDEMNIZ	954,24
6.01.01.03.01	Décimo Tercer Sueldo	386,16
6.01.01.03.02	Décimo Cuarto Sueldo	375
6.01.01.03.03	Vacaciones	193,08
6.01.02	GASTOS GENERALES DE VENTA	52559,78
6.01.02.05	HONORARIOS. COMISIONES. Y DIETAS	17341,2
6.01.02.05.02	Comisiones	17341,2
6.01.02.15	TRANSPORTE	228
6.01.02.15.01	Transporte de Material	228
6.01.02.27	OTROS GASTOS	34990,58
6.01.02.27.40	Gastos no deducibles	15642
6.01.02.27.41	Iva que se carga al Gasto	19340,72
6.01.02.27.42	Mano de Obra	7,86
6.02	GASTOS DE ADMINISTRACION	147398,29
6.02.01	GASTOS DE PERSONAL DE ADMINIST	99789,05
6.02.01.01	SUELDOS. SALARIOS Y DEMµS REMU	79104,43
6.02.01.01.01	Sueldos	54487,44
6.02.01.01.02	Horas Extras Suplementarias	104,94
6.02.01.01.03	Horas Extras Complementarias	3444,35




6.02.01.01.04	Servicios Prestados	21067,7
6.02.01.02	APORTES A LA SEGURIDAD SOCIAL	8882,02
6.02.01.02.01	Aportes Patronales	7187,31
6.02.01.02.02	Fondos de Reserva	1694,71
6.02.01.03	BENEFICIOS SOCIALES E INDEMNIZ	11802,6
6.02.01.03.01	Décimo Tercer Sueldo	4929,62
6.02.01.03.02	Décimo Cuarto Sueldo	2772,92
6.02.01.03.03	Vacaciones	2464,42
6.02.01.03.05	Alimentación a Empleados	495,3
6.02.01.03.06	Uniformes	367,1
6.02.01.03.07	Gastos Médicos de Personal	36,45
6.02.01.03.08	Capacitación	736,79
6.02.02	GASTOS GENRALES DE ADMINISTRAC	47609,24
6.02.02.05	HONORARIOS. COMISIONES. Y DIET	12673,78
6.02.02.05.01	Honorarios	12673,78
6.02.02.08	MANTENIMIENTO Y REPARACIONES	30
6.02.02.08.02	Mantenimiento Equipos, Insta	30
6.02.02.11	PROMOCION Y PUBLICIDAD	435,55
6.02.02.11.01	Publicidad	435,55
6.02.02.12	COMBUSTIBLE	80,37
6.02.02.12.01	Combustible	80,37
6.02.02.16	GASTO DE GESTIÓN	9768,84
6.02.02.16.04	Gastos de Gestión	9768,84
6.02.02.17	GASTOS DE VIAJE	92,39
6.02.02.17.03	Alimentación	92,39
6.02.02.18	AGUA. ENERGIA. LUZ. TELECOMUNI	245
6.02.02.18.01	Agua	233,55
6.02.02.18.03	Teléfono y Fax	11,45
6.02.02.19	NOTARIOS Y REGISTRADORAS DE LA	15184,39
6.02.02.19.01	Gastos Registrador Mercantil y	3669,66
6.02.02.19.02	Gasto Notarios	1908
6.02.02.19.03	Alcabalas	9606,73
6.02.02.20	IMPUESTOS CONTRIBUCIONES Y OTR	1913,06
6.02.02.20.02	Impuesto a los Predios urbanos	250,2
6.02.02.20.04	Impuesto a las Tierras rurales	479,24
6.02.02.20.05	Cuotas Aportes S.I de Compañías	961,81
6.02.02.20.07	Impuesto Bomberos	184,81
6.02.02.20.08	Formularios Varios Tramites	37
6.02.02.27	OTROS GASTOS	7185,86
6.02.02.27.01	Trabajo de Imprenta	86
6.02.02.27.02	Suministros de Oficina (Copia	460,51
6.02.02.27.04	Útiles de Aseo y Limpieza	189,58
6.02.02.27.06	Otros Bienes	84,7
6.02.02.27.07	Otros Servicios	51,62
6.02.02.27.40	Gastos no deducibles	728,97
6.02.02.27.50	Varios	16,94
6.02.02.27.51	Útiles de Oficina	1002,9
6.02.02.27.53	Refrigerio	3437,61
6.02.02.27.54	Materiales de Construcción	343
6.02.02.27.55	Servicios de Mano de Obra	784,03
6.03	GASTOS FINANCIEROS	723,77
6.03.02	Comisiones	723,77

6.03.02.01	Comisiones Bancarias	<u>723,77</u>
	TOTAL GASTOS	229.929,05
	UTILIDAD	23.437,28
	PERDIDA	

LCDO. FAUSTO VILEMA PADILLA
GERENTE

REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES DE LA EMPRESA INMOBILIARIA VILEMA & COLCHA CÍA. LTDA.

Anexo 9: Ruc

	REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES	 <i>...le hace bien al país</i>	
NÚMERO RUC:	179242347391		
RAZÓN SOCIAL:	INMOBILIARIA VILEMA & COLCHA CÍA. LTDA.		
NOMBRE COMERCIAL:	VILEMA PADILLA FAUSTO RICARDO		
REPRESENTANTE LEGAL:	SAMANIEGO SILVA MARTHA JANNETH		
CONTADOR:	OTROS		
CLASE CONTRIBUYENTE:	OTROS	OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD: SI	
CALIFICACIÓN ARTESANAL:	SN	NÚMERO: SN	
FEC. NACIMIENTO:		FEC. INICIO ACTIVIDADES: 31/01/2013	
FEC. INSCRIPCIÓN: 12/03/2013		FEC. ACTUALIZACIÓN: 15/12/2018	
FEC. SUSPENSIÓN DE FATIVA:		FEC. FINICIO ACTIVIDADES:	
ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL			
COMPRA - VENTA DE BIENES INMUEBLES.			
DOMICILIO TRIBUTARIO			
Provincia: CHIMBORAZO Cantón: RIOBAMBA Parroquia: VELASCO Barrio: SAN ANTONIO Carrizero: VÍA A GLIANO Kilómetro: 2 Referencia ubicación: JUNTO AL HOTEL CASA REAL, CASA DE UN PISO DE TUBOS ROJOS Teléfono Trabajo: 032354000 Celular: 0985102628 Email: vilemacolchaimmobiliaria@hotmail.com			
DOMICILIO ESPECIAL			
SN			
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS			
<ul style="list-style-type: none"> * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES * ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI * ANEXO RELACION DEPENDENCIA * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO * DECLARACIÓN DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE * DECLARACIÓN MENSUAL DE IVA 			
<p><i>Son derechos de los contribuyentes: Derechos de íntero y confidencialidad, Derecho de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derecho de información, Derecho procedimental; para mayor información consulte en www.sri.gov.ec.</i></p> <p><i>Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RSE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual.</i></p> <p><i>Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera mensual siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transferir bienes o prestar servicios directamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 150% de IVA.</i></p>			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS			
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	1	ABERTOS	1
JURISDICCIÓN	1.ZONA 3 CHIMBORAZO	CERRADOS	0
			
Código: RIMRUC2018000498362			
Fecha: 08/03/2018 11:44:23 AM			



**REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES
SOCIEDADES**



NÚMERO RUC:
RAZÓN SOCIAL:

1792429473901
INMOBILIARIA VILEMA & COLCHA CIA. LTDA.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

Nº ESTABLECIMIENTO:	Brachi:	ABIERTO - MATRIZ	FEC. INICIO ACT.:	31/01/2013
HOMBRE COMERCIAL:	FEC. CIERRE:		FEC. FINICIO:	

ACTIVIDAD ECONÓMICA:

VENTA AL POR MAYOR DE MATERIALES, PIEZAS Y ACCESORIOS DE CONSTRUCCIÓN.
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS RELACIONADOS A LA CONSTRUCCIÓN.
COMPRA - VENTA DE BIENES INMUEBLES.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: CHIMBORAZO Cantón: BOMBAMA Parroquia: VELASCO Barrio: SAN ANTONIO Referencia: JUNTO AL HOTEL CASA REAL, CASA DE UN PISO DE TUBOS
RUCOS Camarero: VÍA A GUANO Kilómetro: 3 Teléfono Trabajo: 033394490 Celular: 0665103436 Email: vilemacolchaimobiliaria@hotmail.com



Código: RIMRUC2018000498362

Fecha: 08/03/2018 11:44:23 AM