



**CREACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA
ASCENSORES GREENERGY S.A.S**

**GINA TATIANA IBAÑEZ RAMOS
LAURA ALEJANDRA POVEDA IJAJI**

**LUZ STEFANNY GÓMEZ SINZA
MAICOL LEANDRO QUIJANO ROMERO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CONTADURÍA PÚBLICA Y FINANZAS INTERNACIONALES
SANTIAGO DE CALI
2022**

**CREACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA EMPRESA
ASCENSORES GREENERGY S.A.S**

AUTORAS

**GINA TATIANA IBÁÑEZ RAMOS
LAURA ALEJANDRA POVEDA IJAJI**

DIRECTORES DEL PROYECTO

**LUZ STEFANNY GÓMEZ SINZA
MAICOL LEANDRO QUIJANO ROMERO**



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y ECONÓMICAS
CONTADURÍA PÚBLICA Y FINANZAS INTERNACIONALES
SANTIAGO DE CALI**

2022

Tabla de contenido

RESUMEN	6
ABSTRACT	7
1. INTRODUCCIÓN	8
1.1 CONTEXTO Y ANTECEDENTES	8
2. PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA	10
3. JUSTIFICACIÓN	11
4. OBJETIVOS	12
4.1 OBJETIVO PRINCIPAL	12
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	12
5. MARCO TEÓRICO	13
5.1 MARCO CONCEPTUAL	13
5.2. MARCO LEGAL	15
6. ESTADO DEL ARTE	18
7. METODOLOGÍA	21
8. RESULTADOS	22
8.1 RESULTADO DE LA ENTREVISTA.	22
8.2 ANÁLISIS EXTERNO	26
8.2.1 Las 5 Fuerzas de Porter	26
8.2.2 Análisis PESTEL	28

8.3	ANÁLISIS INTERNO	29
8.3.1	Análisis DOFA	29
8.4	RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS	32
8.5	ORGANIGRAMA	32
8.6	FLUJOGRAMAS	33
8.7	LISTA DE CHEQUEO REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO	36
8.8	LISTA DE CHEQUEO MODELO COSO 2017	37
8.9	MATRIZ DE RIESGOS	37
CONCLUSIONES		38
BIBLIOGRAFÍA		40
ANEXOS		41
ANEXO 1. LISTA DE CHEQUEO REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO ASCENSORES GREENERGY S.A.S		41
ANEXO 2. LISTA DE CHEQUEO MODELO COSO 2017		41
ANEXO 3. MATRIZ DE RIESGOS ASCENSORES GREENERGY S.A.S		41
ANEXO 4. ENCUESTA CLIMA ORGANIZACIONAL - ASCENSORES GREENERGY S.A.S		41

Tabla de cuadros

Cuadro 1	28
Cuadro 2	30
Cuadro 3	30

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1	22
Ilustración 2	33
Ilustración 3	33
Ilustración 4	34
Ilustración 5	35
Ilustración 6	36

Resumen

En el presente trabajo, se desarrolla la creación de un sistema de control interno en la microempresa Ascensores Greenergy S.A.S, con el objetivo principal de brindar a los directivos y administradores herramientas de gestión y prevención de riesgos, que les permitan obtener mejores beneficios económicos y el cumplimiento de sus objetivos. La metodología que se utiliza para lograr el objetivo de este proyecto es descriptiva, por medio de la realización de encuestas y listas de chequeo, en donde se recolecta información del funcionamiento actual de la empresa, el clima organizacional y los diferentes procesos que se desarrollan internamente. Esto permite identificar principios y recomendaciones basadas en las pautas de control interno del modelo COSO, que se espera mejoren la eficiencia en el manejo interno con la creación del sistema de control. Con el fin de mejorar las deficiencias encontradas, se le entrega a la empresa una matriz de riesgos, en la cual se puede evidenciar la vulnerabilidad y las respectivas acciones de mitigación. Asimismo, en torno al control interno se realizan listas de chequeo que involucran el reglamento interno de trabajo y los componentes del modelo COSO, se elaboran tres flujogramas que definen visualmente las unidades de negocio y un organigrama de la jerarquía interna. Con todo esto, se busca ayudar en la gestión y supervisión de los procesos y actividades diarias. Por último, se facilita un análisis externo del entorno económico en el que están como interno teniendo en cuenta fortalezas, debilidades, oportunidades, amenazas y consideraciones respecto a la competencia.

Palabras clave: Control interno, Microempresa, prevención de riesgos, recomendaciones, clima organizacional.

Abstract

In this work, the creation of an internal control system in the small business Ascensores Greenergy S.A.S. is developed, with the main objective of providing managers and administrators with risk management and prevention tools, allowing them to make better economic decisions and achieve their goals. The methodology used to achieve the goal of this project is descriptive, through surveys and checklists, where information is collected on the current functioning of the company, the organizational climate, and the different processes that are developed internally. This allows for the identification of principles and recommendations based on the internal control guidelines of the COSO model, which is expected to improve efficiency in internal management with the creation of the control system. To improve the deficiencies found, the company is given a risk matrix, which can show vulnerability and the respective mitigation actions. Likewise, checklists involving the internal work regulations and the components of the COSO model are conducted, three flowcharts are developed that visually define the business units and an organizational chart of the internal hierarchy. All of this is intended to help in the management and supervision of daily processes and activities. Finally, an external analysis of the economic environment in which they operate internally is facilitated, considering strengths, weaknesses, opportunities, threats, and considerations regarding competition.

Key Words: Internal control, Microenterprise, risk prevention, recommendations, organizational climate.

1. Introducción

Desde el año 2000, las microempresas son legalmente reconocidas en Colombia, lo cual ha generado un mayor crecimiento y desarrollo económico del país. En efecto, se han convertido en una gran fuente de empleo, representan un porcentaje considerable de la economía y de la producción del país.

En una pyme, para que todos los procesos, procedimientos y actividades que se realizan a lo largo de la prestación de un servicio o la fabricación y comercialización de un producto funcionen de la mejor forma, es esencial definir las responsabilidades que tiene cada individuo dentro de las instalaciones, así como también implementar una supervisión constante y, finalmente, analizar los riesgos que pueden intervenir en la operación. Todo lo anterior, se logra a través de la incorporación de un sistema de control interno el cual les permita a las organizaciones determinar políticas y procesos a seguir, con el fin de lograr optimizar los recursos con los que cuentan.

A raíz de las amenazas internas y externas a las que están expuestas las empresas por situaciones que probablemente son poco predecibles, se hace necesario a través del presente trabajo de grado brindarle a Ascensores Greenergy S.A.S, un sistema de control interno que les permita identificar y administrar la materialización de riesgos. Que sea una guía para mantener su estabilidad empresarial, generar los mejores beneficios en todas las áreas de operación y analizar condiciones que puedan llegar a afectar su principio en marcha de acuerdo con lo planteado en COSO (*Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*).

1.1 Contexto y Antecedentes

La persona jurídica Ascensores Greenergy S.A.S, para la cual se desarrolla este trabajo de grado, inicia sus operaciones el día 19 de abril del 2012, en la ciudad de Cali, en una vivienda ubicada en el barrio “Las granjas” con dirección de domicilio carrera 46 #14C – 63. La empresa fue fundada por el señor Alexander Suárez Ramírez, quien figura como representante legal según lo estipulado en el registro

de cámara y comercio y su padre Jair Suárez Ramírez, quien figura en calidad de representante legal suplente. Inicialmente, ambos socios hicieron aportes de capital social por valor de 15'000.000 y 4'000.000 respectivamente. En el año 2020, se realiza una reforma en el tipo de sociedad, transformándose de sociedad limitada a sociedad por acciones simplificada.

Ascensores Greenergy S.A.S tiene como objeto social principal el mantenimiento y la modernización de los ascensores. Asimismo, puede llevar a cabo la realización de sus actividades en Cali y en la ciudad de Pasto, teniendo la capacidad de atender cualquier emergencia las 24 horas del día. La empresa, desde que inicia sus operaciones, ha generado ingresos por su actividad ordinaria por un valor de \$906.752.353 millones de pesos.

Actualmente, cuenta con 24 trabajadores, distribuidos en los cargos de gerencia, supervisor, coordinador, operarios, ejecutivos de ventas, auxiliar contable, contador público, entre otros. Con la llegada de la pandemia, la directiva de la empresa decide formalizar algunos departamentos, como el área de Recursos Humanos.

2. Planteamiento de problema

Las pymes que no tienen incorporado un control interno suelen presentar fallas e ineficiencias, debido a que, al no implementar este tipo de sistemas de gestión, puede repercutir en la calidad de su actividad económica, lo que generaría un impacto negativo en la reputación de la empresa. Asimismo, el no tener identificado un perfil de riesgos afecta económicamente en multas y sanciones impuestas por los entes gubernamentales, así como también incurrir en costos innecesarios derivados de actividades de supervisión innecesarias.

La compañía Ascensores Greenergy S.A.S actualmente no cuenta con un sistema de procedimientos para la identificación de los riesgos, en donde se puedan evidenciar acciones a seguir para la mitigación del impacto que conllevan estos. Adicionalmente, no hay establecida una estructura organizacional en la cual se alcance a reflejar con mayor claridad las responsabilidades de cada empleado.

Por ello, para desarrollar una posible solución es conveniente tener en cuenta las siguientes preguntas:

- ✓ ¿Se podría mejorar la eficiencia en la utilización de los recursos y en la administración de las responsabilidades de la empresa Ascensores Greenergy S.A.S, con la creación de un sistema de control interno?
- ✓ ¿Cuáles son los riesgos potenciales que presenta la empresa y cuál sería el plan de acción para su respectiva mitigación?
- ✓ ¿Cuáles son las inconsistencias que presenta la empresa que pueden estar afectando el funcionamiento del control interno?

3. Justificación

Con el fin de conocer la situación interna de la empresa Ascensores Greenergy S.A.S, se realiza una visita a la planta administrativa en la cual se elabora el trabajo de campo de este proyecto, por medio de encuestas realizadas a los empleados y a la alta gerencia. Se evidencian deficiencias en el manejo interno y externo de los factores que afectan el rendimiento. Asimismo, se aplican listas de chequeo en relación con el reglamento interno de trabajo establecido y con los lineamientos del COSO, resultados que demuestran desconocimiento hacia los riesgos potenciales, así como también los mecanismos para la mitigación de estos.

Este trabajo de grado se enfoca en la creación de un sistema de control interno, en el cual se puedan evidenciar políticas, procedimientos, los procesos de la compañía representados en flujogramas y una matriz de riesgos que se espera mejoren diferentes aspectos en la operación diaria y su cadena de valor.

4. Objetivos

4.1 Objetivo principal

Elaborar un sistema de control interno para la empresa Ascensores Greenergy S.A.S, que contenga herramientas necesarias para la gestión y la prevención de los riesgos de la empresa.

4.2 Objetivos específicos

- ✓ Identificar la situación actual del clima organizacional de la empresa Ascensores Greenergy S.A.S
- ✓ Diagnosticar los procesos y procedimientos implementados en Ascensores Greenergy S.A.S para la gestión del control interno.
- ✓ Validar con la gerencia de Ascensores Greenergy S.A.S el sistema de control interno diseñado.

5. Marco teórico

Para el desarrollo del presente trabajo de grado, se investiga y se toma como referencia conceptos teóricos que se clasifican en el marco conceptual y legal, los cuales involucran temas relacionados con el control interno y a la actividad económica que realiza la empresa Ascensores Greenergy S.A.S.

5.1 Marco conceptual

✓ Control interno

Distintas autoridades y organizaciones internacionales al pasar de los años han elaborado definiciones en torno al control interno, de las cuales se destacan las siguientes:

Las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) en su estándar 400, describen que el sistema de control interno lo componen:

Todas las políticas y procedimientos adoptados por la administración de una entidad para ayudar a lograr el objetivo de la administración de asegurar, tanto como sea factible, la conducción ordenada y eficiente de su negocio, incluyendo adhesión a las políticas de administración, la salvaguarda de activos, la prevención y detección de fraude y error, la precisión e integridad de los registros contables, y la oportuna preparación de información financiera confiable (ISA'S, 2004).

En cuanto a la normativa local, el control interno se encuentra reglamentado por la ley 87 de 1993 como:

El sistema integrado por el esquema de organización y el conjunto de los planes, métodos, principios, normas, procedimientos y mecanismos de verificación y evaluación adoptados por una entidad, con el fin de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones, así como la administración de la información y los recursos, se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes dentro de las políticas trazadas

por la dirección y en atención a las metas u objetivos previstos (EVA - gestión Normativa, 1993).

Finalmente, el estándar internacional *Committee of sponsoring Organizations of Treadway Commission* (COSO), define el control interno como:

El control interno es un proceso, llevado a cabo por la junta directiva, la gerencia y otro personal de una entidad, diseñado para proporcionar una seguridad razonable con respecto al logro de los objetivos relacionados con las operaciones, la presentación de informes y el cumplimiento (COSO, 2013).

✓ **Microempresa**

De acuerdo con la ley 590 del 2000, se entiende por microempresa las distintas fuentes de explotación económica, realizadas tanto por persona natural como jurídica, en las distintas actividades empresariales, las cuales presenten entre 11 y 50 trabajadores de planta y que sus activos tanto corrientes como no corrientes estén en un rango entre 501 y 5001 SMMLV (Función Pública, 2000).

✓ **Organigrama**

La Real Academia Española define que un organigrama es una representación gráfica de la composición de la estructura de una empresa, en la cual se evidencian las relaciones entre las diferentes áreas, así como de las personas que trabajan en las mismas (Real Academia Española, 2023).

Análisis FODA

“El análisis FODA es una herramienta sencilla pero poderosa para ponderar las fortalezas y debilidades de los recursos de una empresa, sus oportunidades comerciales y las amenazas externas a su bienestar futuro” (Thompson, 2015, p. 101).

✓ **Las 5 fuerzas de Porter**

“El modelo de competencia de cinco fuerzas es, por mucho, la herramienta más poderosa y de mayor uso para diagnosticar de manera sistemática las principales presiones competitivas en un mercado y evaluar la fortaleza e importancia de cada una” (Thompson, 2015, p. 54).

✓ **Análisis PESTEL**

El análisis PESTEL es una herramienta de gran utilidad para comprender el crecimiento o declive de un mercado, y, en consecuencia, la posición, potencial y dirección de un negocio. Es una herramienta de medición de negocios. PESTEL está compuesto por las iniciales de factores Políticos, Económicos, Sociales y Tecnológicos, utilizados para evaluar el mercado en el que se encuentra un negocio o unidad (College Derkra, 2010).

5.2. Marco legal

5.2.1 Informe COSO

El Comité de organizaciones Patrocinadoras de la Comisión de comercio (COSO) es una iniciativa conjunta de cinco organizaciones profesionales y se dedica a ayudar a las organizaciones a mejorar el desempeño mediante el desarrollo de un liderazgo intelectual que mejore el control interno, la gestión de riesgos, la gobernanza y la disuasión del fraude (COSO, 2022).

En efecto, el informe COSO plantea todos los componentes y principios necesarios para obtener efectividad en el funcionamiento del control interno en las empresas, los cuales generan por medio de su implementación mayores beneficios y rentabilidades en los procesos operativos y administrativos. Sin embargo, algunas organizaciones no cuentan con un tipo de sistema eficiente, por ello es conveniente

realizar un análisis detallado del método de gestión de riesgos de la microempresa objetivo de este proyecto de investigación.

5.2.2 Actualizaciones de COSO.

Para el año 2004, se publica una nueva versión del estándar el cual titula como “*Enterprise Risk Management - Integrated Framework*” (COSO II), el cual busca ampliar la definición de control interno teniendo más involucrados a los empleados, gerencia y a la junta directiva con relación a la gestión de los riesgos.

La gestión de riesgos de las empresas tiene ocho componentes que giran en torno a la forma en que la gerencia establece su dirección de la empresa y gestiona los distintos procesos y procedimientos (COSO, 2004). Estos componentes son:

- ✓ Ambiente interno: Abarca el tono de una organización y establece la base de cómo las personas de una entidad ven y abordan el riesgo, incluida la filosofía de gestión de riesgos y el apetito por el riesgo, la integridad y los valores éticos, y el entorno en el que operan.
- ✓ Establecimiento de objetivos: Los objetivos deben existir antes de que la gerencia pueda identificar eventos potenciales que afecten su logro. La gestión del riesgo empresarial asegura que la dirección tenga un proceso para establecer objetivos y que los objetivos elegidos respalden, se alineen con la misión de la entidad y sean consistentes con su apetito por el riesgo.
- ✓ Identificación de eventos: Se deben identificar los eventos internos y externos que afectan el logro de los objetivos de una entidad, distinguiendo entre riesgos y oportunidades.

- ✓ Evaluación de Riesgos: Los riesgos son analizados, considerando la probabilidad y el impacto, como base para determinar cómo deben ser gestionados. Los riesgos se evalúan sobre una base inherente y residual.
- ✓ Respuesta al riesgo: La administración selecciona las respuestas al riesgo desarrollando un conjunto de acciones para alinear los riesgos con la tolerancia al riesgo y el apetito por el riesgo de la entidad.
- ✓ Actividades de control: Se establecen e implementan políticas y procedimientos para ayudar a garantizar que las respuestas a los riesgos se lleven a cabo de manera efectiva.
- ✓ Información y comunicación: La información relevante se identifica, captura y comunica en una forma y en un plazo que permite a las personas cumplir con sus responsabilidades. La comunicación efectiva también ocurre en un sentido más amplio, fluyendo hacia abajo, a través y hacia arriba de la entidad.
- ✓ Supervisión: Se inspecciona la totalidad de la gestión de riesgos empresariales y se realizan las modificaciones necesarias. El seguimiento se logra a través de actividades de gestión en curso, evaluaciones separadas o ambas.

En concordancia con Deloitte (2015), la nueva versión de COSO publicada en 2017 logra identificar la relevancia que tiene el implementar una gestión a las vulnerabilidades que tienen las empresas, al momento de realizar la planeación de los procesos internos. Es claro que los riesgos están inmersos y se deben tener siempre presentes para obtener un buen desempeño en todas las áreas y departamentos. Asimismo, con la realización de esta actualización se pueden evidenciar distintas maneras de entender el riesgo, las cuales se pueden interpretar en alcanzar los objetivos en un entorno económico con incertidumbre, así como también se obtiene una mayor transparencia hacia los inversores.

6. Estado del arte

En esta sección, se presentan diversos estudios empíricos realizados a nivel nacional e internacional en los que abordan la aplicación de controles internos en contextos reales. El control interno permite a las organizaciones mejorar su desempeño en sus servicios y procedimientos por medio de un conjunto de normas y principios, los cuales son fundamentales para el tratamiento en la mitigación de los riesgos a los que están expuestas las empresas, independientemente de la actividad económica que realicen.

Para comprender la relación existente entre los modelos de control interno y el desarrollo organizacional, López y Guevara (2016) realizan una exploración de estas guías en países con mayor nivel de transparencia de acuerdo con el índice de percepción de la corrupción emitido por la organización no gubernamental "Transparencia Internacional", y lo comparan con los controles internos de las entidades colombianas. Para esto, se llevan a cabo entrevistas y encuestas a empresas locales tanto del sector público como del privado, relacionadas con el modelo de control interno y las buenas prácticas de gestión corporativa que implementan internamente de cada organización. Posteriormente, los resultados se relacionan con países referentes en el mundo en transparencia organizacional tales como Dinamarca, Nueva Zelanda, Australia, Canadá, Reino Unido y Estados Unidos. Los resultados muestran que Colombia presenta una serie de deficiencias significativas en los sistemas de control interno, siendo la corrupción dentro de las empresas, la amenaza más preocupante. Sin embargo, también se encuentra que las instituciones del entorno público y privado cuenta con un gran potencial para desarrollar y fortalecer modelos de control interno que permitan a las organizaciones mejorar sus resultados.

De modo que en la actualidad es necesario disponer de un sistema de control interno en línea con todas las operaciones, actividades y áreas de las compañías, independiente de cuál sea la clasificación de acuerdo con su tamaño, Gutiérrez y Castiblanco (2019) realizan una investigación en la cual buscan resaltar la importancia de los controles en las Pymes, tomando como referencia el caso FERRIN

PETROL SAS, en el que se tienen en consideración la mejora continua de los procesos y los procedimientos. El trabajo de campo se realiza en las instalaciones de la empresa, esto con el fin de evaluar la existencia de control interno. Los resultados demuestran que hay deficiencias en los procesos, implementación de códigos, evaluación y seguimiento en los diferentes departamentos, ya que la información obtenida después de la revisión de cada principio se obtiene un resultado de niveles de riesgo alto.

Ahora bien, con el fin de abordar de una manera más profunda y detallada el impacto que tienen los sistemas de control interno dentro de las compañías en particular, se analiza el área de facturación, dado que es el medio por el cual se pueden desarrollar controles de las entradas y salidas de dinero, por lo que es clave para identificar el nivel de liquidez. Por ello, Times y Rey (2021) realizan una evaluación de las comprobaciones implementadas en dicha área de Servicios Integrales Personalizados S.A.S, con el fin de proponer oportunidades de mejora teniendo en cuenta los riesgos potenciales a los procesos y procedimientos establecidos. Para llevar a cabo dicha apreciación, se implementa una metodología mixta mediante la elaboración de matrices de riesgos y de control. El resultado obtenido radica en que la empresa no tiene establecido un sistema de control interno y no realiza correctamente los procesos de facturación, por lo tanto, no estaría garantizando una seguridad razonable.

Para continuar resaltando la relevancia que tiene la implementación de un sistema de control interno que involucre a todas las áreas de las compañías, es fundamental que su elaboración sea en concordancia con los componentes y principios que estipula el COSO. Por tal motivo, Valencia y Rincón (2020) elaboran una propuesta de un modelo de control interno para el departamento de inventarios de la empresa Super E & Cía. S.A.S en el municipio de Timboa-Cauca. El desarrollo del trabajo se obtiene de manera descriptiva, cualitativa y cuantitativa. Los resultados evidencian falencias en los procesos incorporados, dado que no hay controles establecidos dentro de la compañía, así que la solución a ello es realizar el diseño de un modelo teniendo en cuenta la metodología COSO y las deficiencias encontradas.

Siguiendo en línea con lo anterior, Rivera et al. (2018) plantean una propuesta para el diseño de un sistema de control interno administrativo y contable, basado en modelo COSO, para la empresa Samarcol S.A.S. en la ciudad de Santa Marta. La metodología utilizada es analítica, bibliográfica y de campo; con el objetivo de obtener conclusiones y recomendaciones aceptables. En torno a los resultados obtenidos se encuentra que las áreas de trabajo eran críticas, debido a la necesidad de capacitaciones en los procesos establecidos, por lo que se debía reorganizar la asignación de las funciones en los diferentes departamentos, para así poder ajustarse a los requerimientos del estándar internacional.

Por último, Aragón y Moreno (2014) también tienen como objetivo el diseño de un sistema de control interno para Transportes línea Buenaventura S.A, el cual se desarrolla por medio de una investigación descriptiva. Finalmente, los resultados giran en torno a que el nivel de cumplimiento en cuanto a la eficiencia de los controles para la empresa es bajo.

7. Metodología

La metodología del presente trabajo es descriptiva y se desarrolla a través de la recopilación de información cualitativa suministrada por el personal de la empresa referente a los procesos, procedimientos y actividades que se realizan día a día, establecida en el anexo 1. Lo anterior, se obtiene con el fin de realizar un análisis y una evaluación que tenga como base el control interno y el COSO. Por ello, se presentan las observaciones que se recopilaron a través de las 5 fuerzas de Porter, la matriz de riesgos, el análisis DOFA y el análisis de PESTEL.

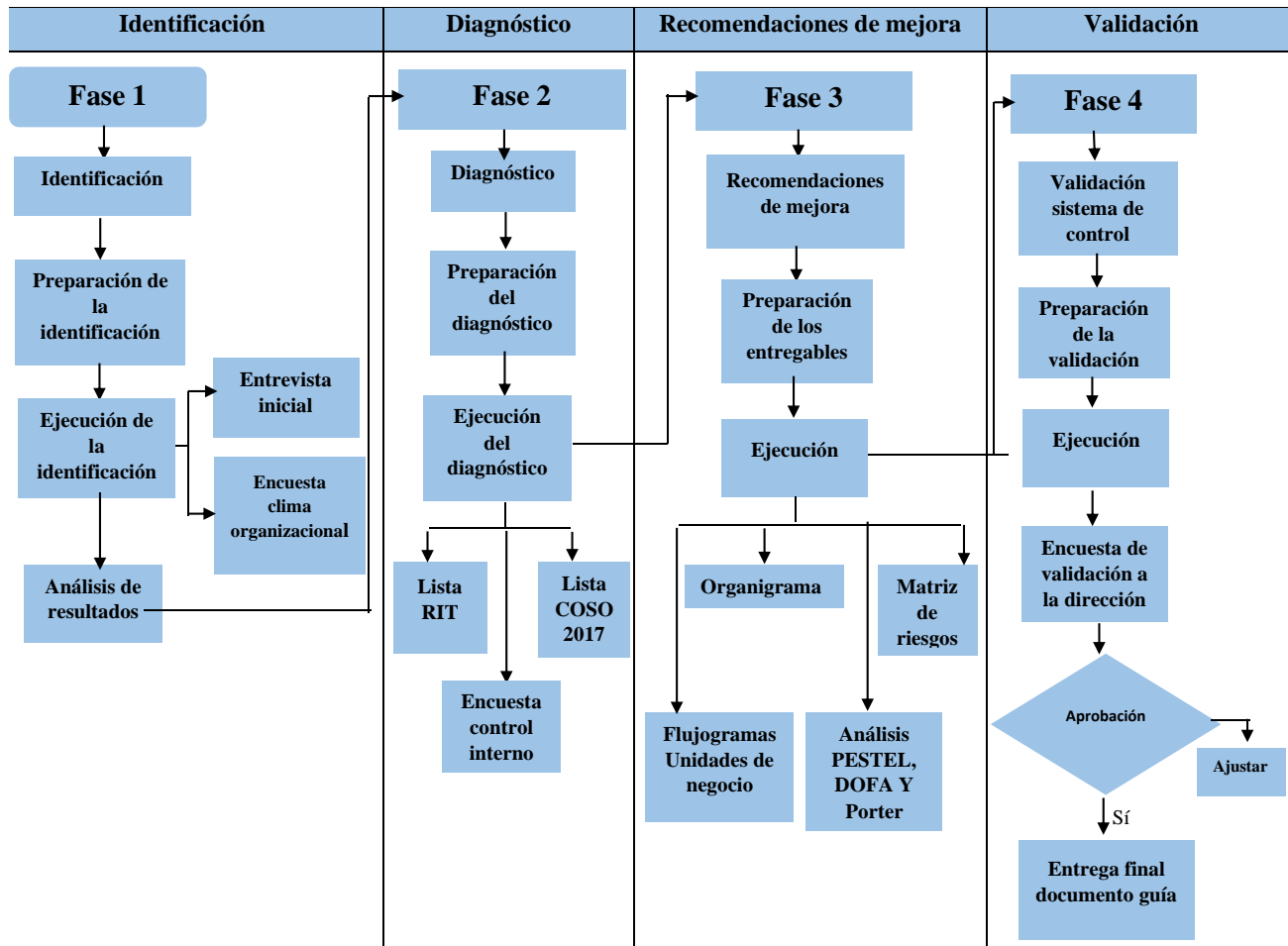
Principalmente, se realizó una entrevista de manera presencial al ejecutivo de ventas que ayuda con los temas administrativos, en la cual se abordaron 14 preguntas que brindaron características relevantes de los aspectos generales de la empresa. Dentro de estos, se preguntó sobre los protocolos de la empresa, los procedimientos internos que realizan y los formatos generales que establecieron.

Por otro lado, se ejecutó una encuesta virtual de 20 preguntas, en donde se comprendió cómo se sentían los empleados con respecto a la empresa, es decir, si sentían satisfacción con respecto a los procedimientos establecidos, si sentían una valoración laboralmente relevante o si sentían un compromiso interno hacía la empresa.

A continuación, se detalla un flujograma que describe visualmente las fases a ejecutar.

Ilustración 1

Flujograma de las fases de la metodología.



Fuente: Elaboración propia

8. Resultados

Por medio de lo siguiente, se evidencian los resultados que se obtienen al realizar distintos análisis de los factores que involucran a Ascensores Greenergy S.A.S, teniendo en cuenta el entorno externo e interno en el que la empresa brinda sus servicios.

8.1 Resultado de la entrevista.

Con el fin de reunir información que contribuya al avance del proyecto, se realiza una entrevista al señor Jhojan Bedoya; uno de los ejecutivos de ventas, en la cual se abordan preguntas que permiten

conocer aspectos generales de la empresa Ascensores Greenergy S.A.S. A continuación, se presentan con sus respectivas respuestas:

¿Manejan redes sociales? Si la respuesta es positiva, ¿quién se encarga de manejarlas?

La respuesta es positiva. Indican que manejan redes sociales como Instagram y Facebook, pero que las publicaciones se realizan solamente en Instagram. La persona que se encarga de manejar dichas redes sociales es la mercaderista Diana Torres.

¿Cuáles son sus medidas de higiene?

Existen dos tipos de medida de higiene. Frente al covid-19 se implementa lo estipulado por la ley, es decir, los protocolos de bioseguridad. Estos incluyen el lavado de manos, desinfección de manos, uso de tapabocas, entre otros.

Por otro lado, se encuentra las medidas de higiene de salud y seguridad en el trabajo. Este modelo implementa modelos de higiene postural y propone un ambiente laboral seguro en el puesto de trabajo.

¿Cuál es el protocolo en caso de accidentes?

El protocolo en caso de accidentes es socializado por el coordinador técnico en reuniones con el personal de la empresa anualmente, en el cual se divulga la ruta de evacuación y se establece el punto de encuentro seguro.

¿Cómo es el proceso de contratación a menores de edad? ¿Existen registros de inscripción?

No se ha contratado un menor de edad hasta la fecha. Sin embargo, se menciona en el código de trabajo por requerimiento de ley.

¿Cómo son los formatos de los informes sobre las faltas leves y las graves?

No existen informes sobre faltas leves y graves. Sin embargo, se realiza un descargo sobre la persona que cometió la falta para que cuente los hechos, realizar el debido proceso y asignar el procedimiento a ejecutar.

¿Han recibido quejas por parte del personal a lo largo del tiempo? ¿Cuántas?

La respuesta es positiva, se realizan solamente quejas verbales. No tienen presente el número de quejas, sin embargo, el factor común entre las mismas es la dotación e incremento de salario.

¿Tienen un formato sobre las acciones consideradas como acoso laboral?

No existe un formato sobre el acoso laboral, hasta la fecha no se ha presentado ninguna situación de acoso laboral, puesto que es una empresa familiar.

Sobre la contratación de empleados, ¿manejan carpetas en donde se encuentren todas las postulaciones?

Sí, manejan una plataforma virtual donde se encuentra la descripción de todos los empleados, incluyendo características, habilidades, información de contacto, desempeño, etc.

¿Existe algún formato en donde se muestre las horas de salida y entrada marcadas? ¿Cuál?

No hacen seguimiento dentro de la oficina principal, ya que el monitoreo se encuentra implícito en la prestación de servicio, además, tienen un horario definido con el fin de establecer las 8 horas laborales. Sin embargo, para los trabajadores de campo, el celular es la fuente de marcación de entrada, ya que mediante una aplicación se puede apreciar la evidencia del trabajo en tiempo real.

¿Existe un formato de autorización de horas extras?

No existe un formato de autorización, dado que se cumple un ambiente laboral pleno. Además, los trabajadores de campo realizan su labor de manera informal.

Dentro del área contable, ¿Cómo manejan la caja? ¿Tienen software contable?

La caja se maneja con un registro diario de los pagos. Al siguiente día, se consigna todo al banco. Respecto al software contable, sí tienen, está establecido mediante la aplicación que ellos manejan, se llama Odoo.

¿Cuáles son los recursos que brindan como empresa para la seguridad de sus empleados?

Los recursos son los EPP (Equipos de protección personal) que solicitan los empleados, el modelo de negocios del mantenimiento y la disponibilidad para mantener emergencias.

¿Quién realizó el informe de seguridad y salud del trabajo?

La compañía de asesores jurídicos.

¿Cómo se maneja el inventario?

El inventario se maneja a través de la plataforma. Se compra mercancía dependiendo del tipo y de la necesidad, se almacena en la bodega y cuando se requiere un producto electrónico se pide por encargo.

8.2 Análisis externo

8.2.1 Las 5 Fuerzas de Porter

Las cinco fuerzas de Porter son de gran utilidad para el desarrollo de este trabajo dado que se logra examinar el entorno competitivo de Ascensores Greenergy S.A.S en su actividad económica. Por ello, se procede a realizar el respectivo análisis teniendo en cuenta las cinco fuerzas que integran al modelo las cuales son rivalidad entre competidores, amenaza de nuevo participantes, poder de negociación de los compradores, amenaza de productos o servicios sustitutivos y poder de negociación de los proveedores.

I) Rivalidad entre competidores

El objetivo de esta fuerza es analizar la magnitud de competitividad de un mercado en específico. El sector de mantenimiento y modernización de ascensores probablemente tiene un nivel bajo de competencia, dado que actualmente la presencia de empresas en la industria es limitada y todo se debe a que la gran mayoría cuenta con una trayectoria de varios años y han logrado fidelizar a una cantidad considerable de clientes.

Las principales empresas que se pueden considerar competencia directa de Greenergy son las siguientes:

- ✓ Ascensores Confort Cali S.A.S
- ✓ Tecnología de elevación vertical S.A.S
- ✓ Ascensores Prisma LTDA
- ✓ Edel Ascensores
- ✓ TK Elevator
- ✓ Ascensores Balaguer
- ✓ International technology elevators S.A.S

- ✓ Ascensores Ascencol Cali

II) Amenaza de nuevos participantes

Esta amenaza va direccionada a todas las empresas que tienen como objetivo entrar a competir en una industria determinada. Greenergy es una microempresa que ofrece servicios de mantenimiento y modernización de ascensores, cuyo sector presenta ciertas barreras de entrada las cuales dificultan en cierta medida que nuevos participantes ingresen al mercado. De hecho, los altos costos de la maquinaria que se requiere para llevar a cabo estos tipos de servicio, además de los insumos y herramientas son una de las principales causas que impiden la entrada. Asimismo, compañías extranjeras que ofrecen los mismos servicios han permanecido por varias décadas en el país, lo cual ha logrado que se presente una fidelidad de clientes y reconocimiento entre el entorno.

No obstante, la diferenciación de los servicios de la industria es muy reducida, puesto que el proceso que se implementa para prestar el servicio en pocos casos se percibe de forma distinta, así que en cierta medida esto generaría que un posible competidor pueda eliminar esta barrera de entrada y tomar ventaja de ello.

III) Amenaza de productos o servicios sustitutos

Una empresa que obtenga rendimientos más altos a un costo más bajo por medio de una innovación en la tecnología del mantenimiento de los ascensores.

IV) Poder de negociación de los compradores

Esta fuerza busca analizar en cierta medida el poder que tienen los consumidores sobre los ofertantes, para el caso de este sector es probablemente bajo, dado que el tamaño del mercado no es muy grande, hay presencia de empresas extranjeras con una alta reputación, así que no hay una gran variedad de servicios o productos sustitutos.

V) Poder de negociación de los proveedores

Todas las empresas dependen de sus proveedores para poder ofrecer el producto o servicio que demandan los consumidores. En este caso debido a que el nivel de competencia en el mercado es probablemente bajo, existe una facilidad considerable de negociación con los encargados de suministrar la materia prima para la prestación de los servicios los cuales en su gran mayoría son extranjeros.

8.2.2 Análisis PESTEL

Las empresas elaboran el análisis de PESTEL con el fin de conocer a cerca del entorno macroeconómico en el cual se encuentran ofreciendo sus productos o servicios. Por ello, es conveniente realizar este tipo de estudio para que Ascensores Greenergy S.A.S utilice esta herramienta de manera estratégica, teniendo en cuenta todos los factores que puedan llegar a afectarla tanto en el presente como en el futuro.

Cuadro 1

Análisis PESTEL.

Factores macroeconómicos	Impacto para Ascensores Greenergy S.A.S
Político <i>(Políticas colombianas que repercuten las operaciones de la empresa)</i>	✓ El Ministerio de industria, turismo y comercio es el ente encargado de establecer las prescripciones que deben implementar las empresas del sector de mantenimiento y modernización de ascensores, con el fin de incrementar la correspondiente seguridad.
Económico <i>(Comportamiento de las variables macroeconómicas)</i>	✓ El comportamiento del dólar posterior a la emergencia sanitaria. ✓ Se estima un crecimiento en la población el cual provocará que se realice una urbanización en todo el mundo, generando así un alza en la industria de la construcción, lo que dará como resultado una mayor demanda de ascensores.
Social <i>(Cambios en las tendencias sociales a nivel mundial)</i>	✓ Según encuestas realizadas en la ciudad se estiman que hay por lo menos noventa mil personas con algún tipo de movilidad reducida.
Tecnológico <i>(Avances tecnológicos en todo el mundo que involucren al sector de estudio)</i>	✓ Actualmente importantes organismos de la industria de los ascensores en España se encuentran trabajando en la digitalización de los botones de los ascensores, con el fin de facilitar su manejo a personas con alguna discapacidad por medio de un teléfono o dispositivo inteligente.

<p style="text-align: center;">Ambiental <i>(Factores ecológicos que se relacionan al cuidado del medio ambiente)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Los ascensores hidráulicos necesitan de aceite para que su funcionamiento no llegue a presentar fallas. ✓ Según un estudio realizado, los ascensores pueden consumir entre el 2 y el 5 por ciento de la energía utilizada en los edificios, con tiempos de operación pico que alcanzan el 50 por ciento. Por ello, usar materiales ecológicos puede reducir en gran parte las emisiones, así como también ayudan en la conservación de energía, logran la sostenibilidad y protegen el medio ambiente.
<p style="text-align: center;">Legal <i>(Normativa del sector empresarial)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acuerdo 470 del 14 de marzo del 2011. (Prevención de accidentes) ✓ Decreto 663 del 28 de diciembre de 2011(Implementan sanciones) ✓ Resolución 092 del 03 de abril de 2014(Lineamientos para la revisión general anual) ✓ ICONTEC NTC 5926-1 y la NTC 660003 ✓ NTC 5926-1 y NTC 5926- 2 y la NTC 660003 (Revisión tecno mecánica)

8.3 Análisis interno

8.3.1 Análisis DOFA

El siguiente análisis estratégico le permite a Ascensores Greenergy S.A.S conocer su estado frente a distintos factores tanto internos como externos, que de cierta manera pueden estar afectando o en caso contrario favoreciendo a la empresa en cuanto a la planeación estratégica actualmente implementada. Asimismo, es de gran ayuda para lograr efectividad en la toma de decisiones y a la gestión empresarial de todos los procesos y actividades realizadas dentro de la compañía.

Cuadro 2

Análisis DOFA.

Debilidades	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ubicación del establecimiento. ✓ Ausencia de planes de capacitación al personal. ✓ Desconocimiento de las normas SSYE por parte de los empleados. ✓ Poca publicidad del negocio. ✓ Alcance en la prestación de servicios. (Cali y Palmira) ✓ Ausencia de control interno. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Expansión de nuevos mercados geográficos. ✓ Apertura de vacantes por nuevos mercados. ✓ Creación de contenido y plan de mercadeo. ✓ Atender a grupos de clientes adicionales. ✓ Establecer alianzas para expandir la cobertura comercial.
Fortalezas	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Uso de aplicación móvil para procesos de la compañía. ✓ Excelente servicio al cliente que ofrecen los colaboradores de la empresa. ✓ Fidelización de clientes. ✓ Buena reputación de la empresa. ✓ Conocimiento y habilidades tecnológicas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Incremento en costos de materia prima. ✓ Aumento en tasas impositivas y bases generadoras. ✓ Políticas comerciales restrictivas de gobiernos extranjeros. ✓ Nuevos requisitos regulatorios que demanden mayor poder adquisitivo. ✓ Condiciones económicas que amenacen negociaciones con los proveedores indispensables.

Cuadro 3

Matriz DOFA.

Matriz FODA	Análisis externo	
	Amenazas	Oportunidades

		<ul style="list-style-type: none"> ✓ Incremento en costos de materia prima. ✓ Aumento en tasas impositivas y bases generadoras. ✓ Políticas comerciales restrictivas de gobiernos extranjeros. ✓ Nuevos requisitos regulatorios que demanden mayor poder adquisitivo. ✓ Condiciones económicas que amenacen negociaciones con los proveedores indispensables. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Expansión de nuevos mercados geográficos. ✓ Apertura de vacantes por nuevos mercados. ✓ Creación de contenido y plan de mercadeo. ✓ Atender a grupos de clientes adicionales. ✓ Establecer alianzas para expandir la cobertura comercial. 	
Análisis interno	Fortalezas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Uso de aplicación móvil para procesos de la empresa. ✓ Excelente servicio al cliente que ofrecen los colaboradores de la empresa. ✓ Fidelización de los clientes. ✓ Buena reputación de la empresa. ✓ Conocimiento y habilidades tecnológicas. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Aumento de la calidad del servicio mediante mejoría en las materias primas. ✓ Atraer nuevos proveedores potenciales que brinden la tecnología necesaria. ✓ Instruir a los trabajadores nuevos para brindar un excelente servicio a los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Inversión en talento humano que mejore la atención al cliente y el conocimiento. ✓ Implementar creación de contenido que aumente la excelente reputación de la empresa. ✓ Mejorar la aplicación móvil que expanda el territorio de la prestación de servicios.
	Debilidades	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Ubicación del establecimiento. ✓ Ausencia de planes de capacitación al personal. ✓ Desconocimiento de las normas SST por parte de los empleados. ✓ Poca publicidad de la empresa. ✓ Alcance en la prestación de servicios. (Cali y Palmira) ✓ Ausencia de control interno. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Expandir el alcance en la prestación de servicios para disminuir el impacto del incremento en los materiales. ✓ Implementar un sistema de gestión de riesgos que disminuya el impacto económico. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Instalarse en nuevas ubicaciones geográficas para incluir nuevos mercados. ✓ Realizar un plan de mercadeo que amplie los clientes potenciales y la cobertura comercial.

8.4 Resultados de las encuestas

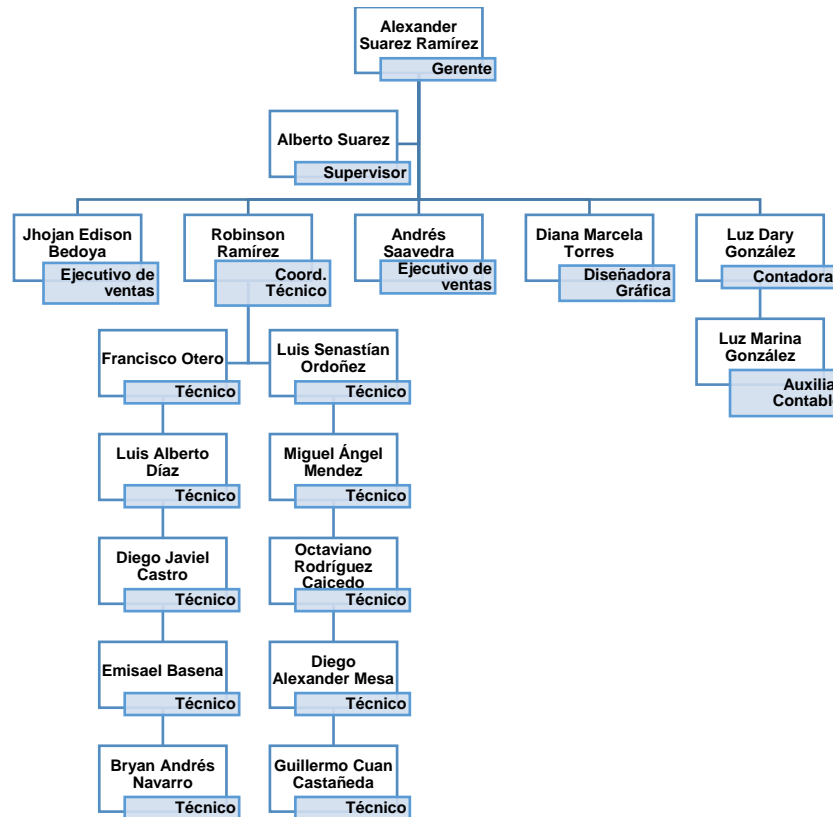
Con el fin de obtener información interna, se elaboran dos modelos de encuestas las cuales van dirigidas al personal y a la directiva de Ascensores Greenergy S.A.S. En primer lugar, se busca conocer cuál es el clima organizacional, así que al realizar la aplicación se obtienen 15 respuestas, de manera que se lleva a cabo el correspondiente análisis que se puede evidenciar en los anexos del presente trabajo. Del mismo modo, se aplica a la directiva de la empresa una encuesta de conocimiento general en torno al control interno. Finalmente, los resultados obtenidos se pueden evidenciar en el anexo 4 con su respectivo análisis.

8.5 Organigrama

Con el fin de ilustrar la jerarquía organizacional de Ascensores Greenergy, se elabora un organigrama en el cual se pueda evidenciar los diferentes cargos que conforman actualmente la empresa.

Ilustración 2

Organigrama Ascensores Greenergy.



Fuente: Elaboración propia

8.6 Flujogramas

Por medio de los siguientes flujogramas, se ilustran los diferentes procesos y actividades que realiza Ascensores Greenergy S.A.S, al momento de ofrecer a sus clientes las tres unidades de negocios con las que actualmente cuenta.

Ilustración 3

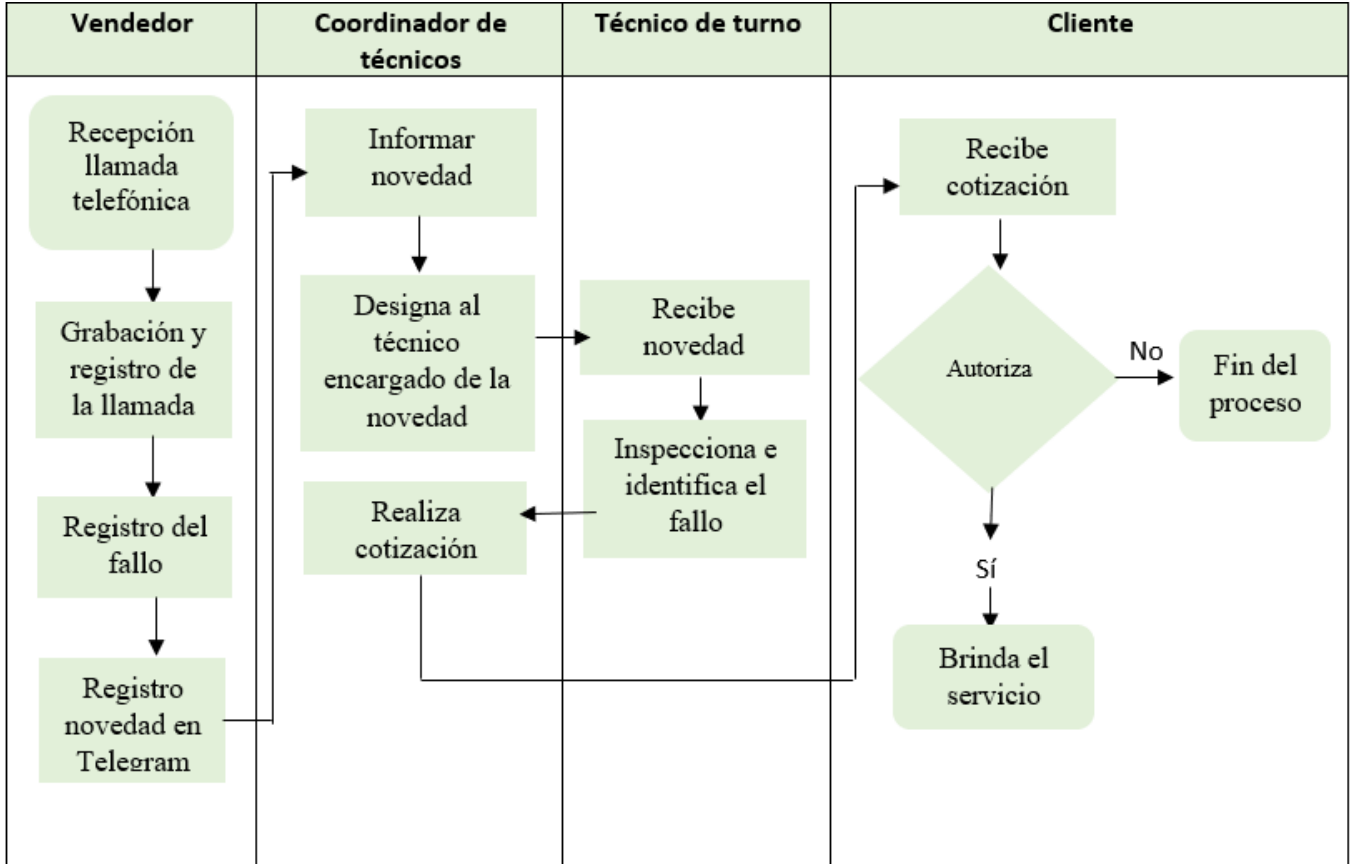
Descripción símbolos flujogramas.

Símbolo	Nombre	Función
	Inicio/Final	Representa el inicio y el final de un determinado proceso.
	Decisión	Permite analizar una situación de acuerdo con si es verdadero o falso.

	Proceso	Representa cualquier tipo de operación.
--	---------	---

Ilustración 4

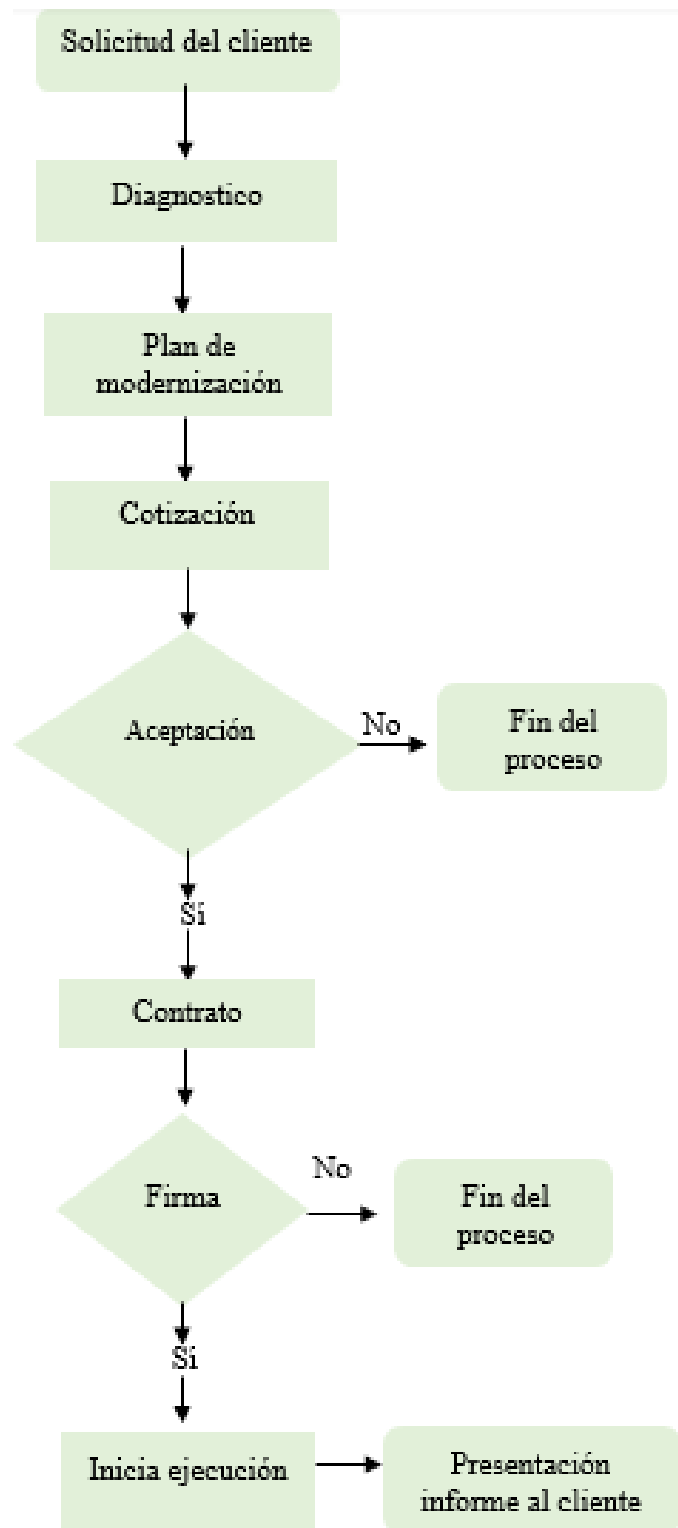
Flujograma de mantenimiento y llamada de emergencia.



Fuente: elaboración propia

Ilustración 5

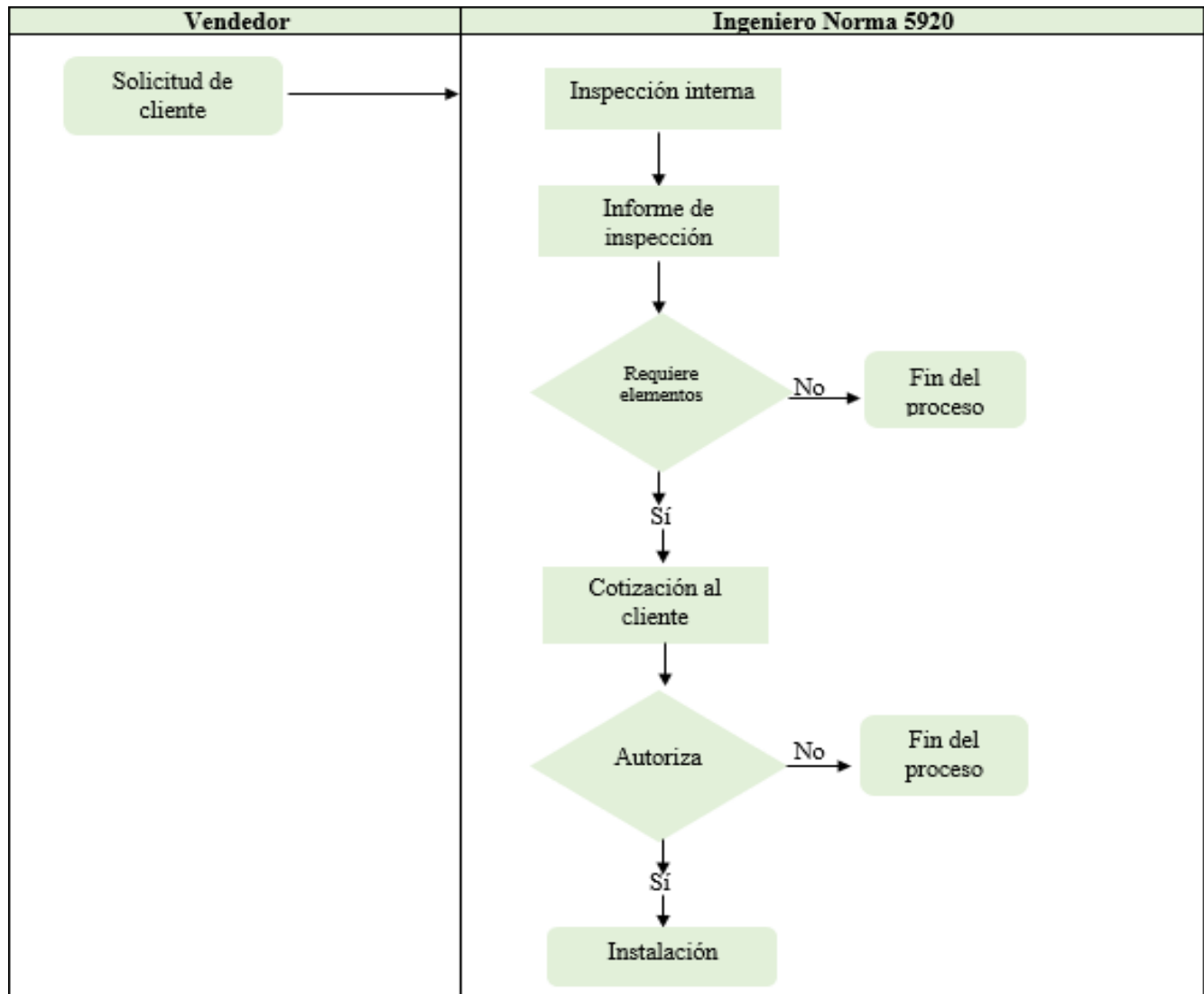
Flujograma de modernizaciones.



Fuente: elaboración propia

Ilustración 6

Flujograma norma técnica NTC 5926.



Fuente: elaboración propia

8.7 Lista de chequeo reglamento interno de trabajo

Con el fin de conocer el cumplimiento de los artículos establecidos en el reglamento interno de trabajo de Ascensores Greenergy S.A.S, se diseña una lista de chequeo la cual se aplica con el ejecutivo de ventas Jhojan Bedoya. Los resultados obtenidos, el análisis de posibles efectos y las respectivas observaciones de estos se evidencian en el anexo 1.

8.8 Lista de chequeo modelo COSO 2017

Esta lista de chequeo se realiza con el objetivo de conocer cuál es el cumplimiento de Ascensores Greenergy S.A.S, en cuanto a los principios que integran el modelo COSO 2017, de la misma manera se aplica con el ejecutivo de ventas. Los resultados obtenidos, el análisis de posibles efectos y las respectivas observaciones se evidencian en el anexo 2.

8.9 Matriz de riesgos

La matriz de riesgos se encuentra en el anexo 3 junto con su respectivo análisis y se elabora con el objetivo de brindarle a Ascensores Greenergy S.A.S una guía para que la empresa pueda identificar cuáles son los riesgos a los que se encuentra expuesta, así como también posibles acciones de mitigación.

Conclusiones

El control interno es un recurso fundamental que todas las empresas deben incorporar, ya que garantiza poder obtener una gestión eficaz de los procesos y procedimientos que se involucren en la actividad económica de las organizaciones. Por ello, es responsabilidad de la administración implementar una supervisión constante a las áreas y/o departamentos, con el objetivo de asegurar de la manera más racional y transparente el cumplimiento de las metas y objetivos propuestas por la gerencia.

Durante el desarrollo del trabajo de grado en primera instancia, se evalúa el clima organizacional de Ascensores Greenergy S.A.S, realizado por medio de una encuesta a los empleados de la empresa. Los resultados obtenidos por dicha investigación reflejan en cierta medida una división de opiniones en torno a la relación y condiciones de empleo que tienen con sus jefes y/o supervisores. De la misma manera, se evidencia un desconocimiento por parte de la directiva respecto al control interno.

En segunda instancia, la empresa no tiene incorporada una representación gráfica en la cual se pueda observar la estructura jerárquica y funcional de las responsabilidades asignadas a cada empleado. Por ello, se procede a realizar un organigrama que permita evidenciar de acuerdo con la información suministrada, la cadena de mando establecida. Asimismo, en torno a las unidades de negocio que ofrece se encuentra que no están establecidos los procesos y procedimientos que se realizan al momento de prestar el servicio, así que se elaboraron tres flujogramas que representan de una forma más visual los pasos que deben elaborar los empleados en los distintos servicios.

En tercera instancia, la empresa tiene incorporado un reglamento interno de trabajo, donde se definen las condiciones y circunstancias por las cuales los empleados se deben regir cuando ejecuten sus funciones en su horario laboral. Con el fin de confirmar que lo establecido en este documento interno se cumple a cabalidad, se procede a realizar y aplicar una lista de chequeo, la cual da como resultado que

los controles en torno a la utilización de los elementos de protección y el cumplimiento de horarios de llegada a las instalaciones, no se cumplen en algunas situaciones.

En cuarta instancia, se realiza una visita a la empresa, en la cual se le muestran los distintos entregables a la gerencia de la empresa. Posteriormente, se procede a elaborar una encuesta final de validación, la cual busca conocer el nivel de satisfacción en cuanto a el trabajo realizado, así como también conocer si efectivamente lo que se les mostro es claro, comprensible y lo pueden utilizar. Con los resultados obtenidos logramos concluir, que la validación realizada en cuanto al diseño del sistema de control interno es aprobada.

Por última instancia, se realiza una lista de chequeo enfocada en el estándar internacional COSO 2017 en donde se pudo evidenciar el desconocimiento y la falta de controles por parte de la empresa, con relación a los riesgos a los que pueden ser vulnerables. Para ello, se procede a realizar una matriz de riesgos la cual es una herramienta fundamental para que se pueda evaluar la probabilidad de ocurrencia, el efecto que puede provocar y las acciones de mitigación que se deben tomar.

Bibliografía

- Aragón, K., & Moreno, C. (2014). *Diseño de un sistema de control interno para la empresa Transportes Línea Buenaventura S.A. (tesis de pregrado)*. Universidad del Valle, Cali, Colombia.
- College Derkra. (2010, January 28). *Matriz DOFA y análisis PEST*. <https://www.gestiopolis.com/>
- COSO. (2004). *Enterprise Risk Management-Integrated Framework Executive Summary*. www.aicpa.org,
- COSO. (2013). *Internal Control-Integrated Framework Executive Summary Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*.
- DIAN. (2020). *RESOLUCIÓN NÚMERO 000114*. <https://www.dian.gov.co/>
- Función Pública. (1993). *Ley 87 de 1993*. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/gestor-normativo>
- Función Pública. (2000). *Ley 590 de 2000*. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/gestor-normativo>
- Función Pública. (2015). *Decreto 2420 de 2015 Normas de contabilidad, de información financiera y de aseguramiento de información*. <https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/gestor-normativo>
- Gutiérrez, A., & Castiblanco, L. (2019). *La importancia del control interno en las pymes, caso Ferrin Petrol SAS (tesis de pregrado)*. Universidad de la Salle, Bogotá, Colombia. https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria_publica
- ISA'S. (2004). *ISA 400 Risk Assessments and Internal Control*.
- López, O., & Guevara, J. (2016). *Control Interno en Colombia: Un diagnóstico desde lo teórico (Artículo académico)*. Institución universitaria tecnológico de Antioquia, Colombia. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?>
- Real Academia Española. (2023). *Organigrama*. <https://dle.rae.es/organigrama>
- Rivera, R., Forero, Y., & Cantillo, G. (2018). *Propuesta para el diseño de un sistema de control interno administrativo y contable, basado en modelo COSO, para la empresa SAMARCOL S.A.S en la ciudad de Santa Marta. (tesis de posgrado)*. Universidad Cooperativa, Santa Marta, Colombia.
- Times, E., & Rey, A. (2021). *Evaluación de los controles del área de facturación de la empresa Servicios Integrales Personalizados S.A.S (tesis de pregrado)*. Universidad Cooperativa, Santa Marta, Colombia.
- Valencia, D., & Rincón, X. (2020). *Propuesta de un modelo de control interno para el departamento de inventarios en la empresa Super E & Cía. S.A.S en el municipio de Timboa- Cauca (tesis de pregrado)*. Universidad Autónoma de Occidente, Cali, Colombia.

Anexos

Anexo 1. Lista de chequeo reglamento interno de trabajo Ascensores Greenergy S.A.S



Lista de chequeo
reglamento interno

Anexo 2. Lista de chequeo modelo COSO 2017



Listas de chequeo
modelo COSO 2017

Anexo 3. Matriz de riesgos Ascensores Greenergy S.A.S



Matriz de riesgos -
Ascensores Greener

Anexo 4. Encuesta Clima organizacional - Ascensores Greenergy S.A.S



Encuesta clima
organizacional - Asc