



TRABAJO DE GRADO
Opción Seminario-Diplomado.

Gestión del riesgo organizacional en pequeñas empresas: Caso Simem SAS

Corporación Universitaria Remington.
Facultad de Ciencias Contables
Contaduría Pública

Autor: Daniela Molina Zuluaga
Coautor: Juan Pablo Ocampo Palencia
Tutor: Martha Cecilia Arroyave López
Opción de Trabajo de grado Seminario-Diplomado.
2025

Dedicatoria

Yo, Daniela Molina Zuluaga, quiero agradecer a Dios, por ser mi guía, mi fortaleza y la fuente de mi perseverancia en este camino.

A mi abuela Alba, que, aunque ya no está físicamente conmigo, su amor, sus palabras de aliento, su nobleza y fortaleza continúan iluminando mi vida. A mi mamá Clara, quien me ha enseñado el verdadero significado del amor, la entrega y la paciencia, acompañándome siempre incondicionalmente con su apoyo. A mis tíos y demás familia, que han estado presentes brindándome su respaldo y confianza.

A mis hijos Sofia, Santhiago, Mauro y Lucia, por quienes cada día me levanto con la determinación de ser mejor, de darles el mejor ejemplo y construir un futuro solido para ellos. A mi esposo Mauro, por ser mi compañero en cada desafío y en cada triunfo, por ser mi apoyo incondicional.

Este trabajo es el reflejo del amor, la dedicación y el esfuerzo que cada uno de ustedes ha depositado en mí.

Yo, Juan Pablo Ocampo Palencia, quiero dedicar este trabajo principalmente a Dios y a mis padres, quienes con su amor incondicional y constante apoyo han sido inspiración y fortaleza a lo largo de este largo camino. También a mis compañeros, y en especial a Daniela Molina Zuluaga, que en poco tiempo se convirtió en una gran compañera y me honra haber recorrido este camino a su lado.

Agradecimientos

Agradecemos a Dios, fuente fortaleza, guía y sabiduría en cada paso de este camino. Sin su presencia y bendición, cada desafío hubiese sido aún más difícil de superar. Gracias por darnos la perseverancia y la claridad necesarias para alcanzar este logro.

A los docentes, por su compromiso, paciencia y dedicación. Sus enseñanzas han sido fundamentales en nuestra formación, no solo académica, sino también personal. A través de sus conocimientos, consejos y motivación, han dejado una huella invaluable en nuestro crecimiento.

Gracias por ser fuente de inspiración y por brindar las herramientas necesarias para enfrentar nuevos retos con confianza y determinación.

Tabla de Contenidos

Resumen.....	5
Palabra clave.....	6
Descripción del problema	7
Pregunta orientadora de la búsqueda	8
Metodología de búsqueda de la información.....	9
Objetivos.....	11
Sustentación teórica de la pregunta.....	12
Conclusiones.....	23
Referencias.....	25
Anexos	26

Resumen

El presente trabajo aborda la problemática de la inadecuada distribución de funciones dentro de la empresa Simem SAS, lo que genera ineficiencia operativa y afecta la calidad del servicio. Para contribuir con la solución a esta situación, se plantea la implementación del modelo de control interno COSO, que estructura la gestión de riesgos y mejora los procesos organizacionales.

El modelo COSO consta de cinco componentes: ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y monitoreo. En Simem SAS, la evaluación inicial identificó riesgos en áreas claves como dirección, contratación, finanzas, operaciones y atención al cliente, todos con un nivel de riesgo alto debido a la falta de estructura y planificación.

En la fase de diseño e implementación del modelo se propone un rediseño organizacional que incluya un organigrama con definición de roles y responsabilidades. A su vez, se sugiere la estandarización de los procesos, documentando y automatizando los procedimientos. Por otra parte, en la gestión de riesgos operativos, se plantea una matriz de riesgos que permita priorizar los riesgos identificados y mitigar amenazas específicas y, por último, la capacitación al personal en la cultura organizacional, en donde se promueve la formación continua para fortalecer el control interno y la prevención.

Los resultados esperados prevén una mayor eficiencia operativa, reducción de costos y riesgos financieros, mejora en la calidad del servicio prestado, cumplimiento normativo y fortalecimiento de la cultura organizacional. Con la aplicación del modelo COSO, Simem SAS podrá fortalecer su estructura interna, mejorar su competitividad en el mercado y garantizar procesos confiables y sostenibles.

Palabras clave: Control interno, eficiencia operativa, gestión de riesgos, estandarización, capacitación.

Descripción del problema

Simem SAS es una empresa especializada en el mantenimiento de plantas eléctricas, motobombas y el lavado de tanques de reserva. A pesar de contar con una estructura operativa en funcionamiento, enfrenta deficiencias en su organización interna y en la gestión de procesos clave, lo que ha derivado en un bajo nivel de eficiencia operativa y en la insatisfacción de los clientes. Una de las principales problemáticas identificadas es la inadecuada distribución de funciones entre los miembros del equipo, lo que genera duplicidad de esfuerzos, falta de coordinación en actividades técnicas y administrativas y ausencia de responsabilidades claras sobre los resultados de cada proceso.

A esto se suma la falta de criterios definidos para la contratación de personal, lo cual limita la selección adecuada de perfiles técnicos y administrativos, y afecta la capacidad de respuesta ante la demanda del servicio. En el área financiera, el manejo de los anticipos entregados por los clientes no sigue una trazabilidad formal, generando riesgos de desviación de recursos y dificultando la proyección y control de flujo de caja. Además, no existe una programación de actividades que considere prioridades técnicas o emergencias operativas, lo que conduce a la improvisación, retrasos en los servicios y reprocesos constantes.

Estas situaciones evidencian, la ausencia de un modelo estructurado de administración, gestión y control que permita identificar, evaluar y mitigar los riesgos inherentes a la operación. Sin este marco, la toma de decisiones se torna reactiva y desarticulada, afectando no solo la rentabilidad del negocio, sino también su sostenibilidad en el tiempo.

Frente a este contexto, este trabajo busca proponer la implementación de un sistema de gestión de riesgo basado en un modelo reconocido, como COSO, adaptado a la realidad de la

empresa Simem SAS, que integre la gestión del riesgo con la administración y mejora en los procesos, el fortalecimiento del liderazgo interno y el enfoque en la calidad del servicio.

Pregunta orientadora de la búsqueda

¿Puede el modelo COSO contribuir con el diseño de un esquema de gestión y control que permita mejorar la eficiencia operativa y organizacional en Simem SAS?

Metodología de búsqueda de la información

Para llevar a cabo el diagnóstico en la empresa Simem SAS, se desarrolló un proceso metodológico estructurado que permitió identificar las principales debilidades en la estructura interna, los procesos operativos y la gestión de riesgos. El diagnóstico se realizó a través de una combinación de técnicas cualitativas de recolección y análisis de información, aplicadas de manera directa al personal clave de la organización y teniendo como base el análisis de fuentes secundarias como normativas, casos prácticos de implementación del sistema COSO y relacionados con el tema de prestación de servicios.

Inicialmente, se llevó a cabo una observación directa de los procesos administrativos y técnicos, lo que permitió identificar las situaciones en las cuales hay reprocesos, fallas en la programación de servicio y ausencia en los controles financieros sobre los anticipos recibidos de los clientes. Este análisis se complementó por medio de entrevistas aplicadas a los empleados de la empresa, incluyendo al gerente, subgerente, personal administrativo, comercial, cartera y área técnica. Las preguntas se enfocaron en reconocer la claridad de las funciones, la asignación de responsabilidades y la comunicación interna.

Adicionalmente, se diseñó un formato de entrevista para recopilar información sobre la apreciación del personal respecto a la distribución de funciones, la efectividad de los procesos y las oportunidades de mejora de la empresa. Ver anexo 2. Según Rodríguez Mansilla (2016), el diagnóstico organizacional permite analizar la situación real de la organización, identificar problemas y oportunidades de mejora. Proulx (2014) añade que este proceso es complejo y busca comprender el funcionamiento organizacional en profundidad.

Como resultado del diagnóstico, se evidencio una estructura organizacional informal, con debilidades en la asignación de funciones, reproceso de tareas, falta de coordinación operativa, deficiente gestión de anticipos y baja capacidad de respuesta frente a requerimientos de emergencias. Los anteriores hallazgos sirven como base para proponer el modelo COSO como enfoque de gestión y control que permita organizar los procesos y fortalecer el control interno en Simem SAS.

Objetivos

Objetivo general

Identificar si el modelo COSO es el estándar adecuado para diseñar un esquema de gestión y control que contribuya a la mitigación de riesgos operativos, el fortalecimiento de la estructura administrativa y el aumento de la eficiencia en la empresa Simem SAS.

Objetivos específicos

1. Realizar un diagnóstico de la estructura organizacional y procesos operativos en la empresa Simem SAS determinando los principales aspectos que impactan la eficiencia y la calidad en la prestación de los servicios.
2. Analizar el modelo COSO estableciendo cuáles son los componentes de este estándar que son pertinentes en el contexto de la empresa Simem SAS.
3. Proponer un modelo de gestión y control organizacional basado en el estándar COSO que facilite abordar las oportunidades identificadas en el diagnóstico, mejorar la gestión y la calidad en el servicio prestado por la empresa Simem SAS.

Sustentación teórica de la pregunta

La falta de una distribución adecuada de funciones dentro de una organización genera consecuencias directas sobre la eficiencia operativa y la calidad del servicio ofrecido. En el caso de la empresa Simem SAS, la superposición de tareas, la falta de definición de roles y la ausencia de planificación evidencian un ambiente de control frágil. Para abordar esta situación, se toma como marco de referencia el modelo de control COSO.

Contextualización modelo COSO

El modelo COSO (Comité de Organizaciones Patrocinadoras de la Comisión Treadway) proporciona un marco integral, estructurado y ampliamente aceptado para gestionar el riesgo dentro de las organizaciones. “El modelo COSO permite evaluar y fortalecer el control interno mediante un enfoque estructurado que facilita la identificación de riesgos, la mejora de procesos y la toma de decisiones en todos los niveles de una organización” (Mavisoy Reyes, Champutis Anganoy, Cuatumal Azain, & Tovar Araujo, 2025).

El modelo COSO plantea cinco componentes esenciales, ambiente de control, evaluación de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y monitoreo. Los elementos mencionados permiten a la empresa identificar y tratar oportunamente las amenazas que afectan sus operaciones.



Figura 1. Componentes del control interno, modelo COSO. Fuente (Catagua Briones , Pinargote Macias , & Mendoza Vincas, 2023)

Estos componentes de acuerdo con (Mayorga Díaz , Nauñay Miranda, Comas Rodríguez , & Guaigua Vizcaino, 2018), significan:

- **Ambiente de control:** Se refiere al conjunto de reglas, procesos y estructuras que subyacen a la ejecución de un sistema de control interno en toda la empresa. Su objetivo es crear disciplina hacia la evaluación de riesgos, por lo que busca mejorar las actividades de la empresa en cuanto a control y uso racional de los sistemas de gestión de información, apoyado en las actividades de seguimiento.
- **Evaluación de riesgos:** Tiene que ver con el logro de los objetivos y es la base para determinar cómo se pueden mejorar estos riesgos. Se ocupa de los mecanismos necesarios para identificar y gestionar riesgos específicos que afectan a la empresa desde diferentes ángulos, que al ser abordados pueden lograr que la empresa sea más competitiva y mantenga una posición financiera sólida, ya que, al realizar la evaluación adecuada de los riesgos, la empresa puede anticiparlos, conocerlos y responderles de manera eficiente y efectiva.

- **Actividades de control:** Se ocupa de establecer políticas que ayuden a la organización empresarial a contribuir a una seguridad razonable para que la organización pueda responder al riesgo. Es decir, son acciones que establece el jefe de la unidad administrativa con el fin de responder a los diferentes riesgos incluida la corrupción y el sistema de información.
- **Información y comunicación:** Aquí, la atención se centra en cómo las áreas administrativas y financieras del negocio identifican, capturan e intercambian información. Para esto tanto la información generada internamente como la información referida a acontecimientos ocurridos en el exterior, se convierten en elemento esencial para la toma de decisiones y el seguimiento operativo en los diferentes niveles de la organización.
- **Monitoreo:** Este componente, ayudará a identificar controles débiles, inadecuados o innecesarios, para promover su mejora e implementarlos con un fuerte apoyo de la gestión. La evaluación puede ser realizada de tres formas a saber: a) al realizar las operaciones del día a día en los diferentes niveles de la organización; b) por separado por personas que no son directamente responsables de realizar las actividades aun las actividades de control y c) por una combinación de las dos maneras anteriores.

Diagnóstico inicial

En la fase del análisis organizacional de la empresa Simem SAS, se identificaron diversos riesgos operativos, administrativos y financieros, asociados principalmente a la falta de una estructura formal de funciones presentados a continuación:

Área	Riesgo	Consecuencias	Nivel de riesgo
Dirección	Ausencia de roles definidos	Desorganización, conflictos internos, toma de decisiones erróneas.	Alto
Contratación de personal	Proceso no estandarizado	Ingreso de personal no calificado, alta rotación	Alto
Financiera	Manejo inadecuado de anticipos	Pérdidas económicas, desconfianza de clientes	Alto
Operaciones	Programación deficiente	Retrasos, incumplimientos, quejas de clientes	Alto
Atención al cliente	Falta de seguimiento y priorización	Insatisfacción, pérdida de clientes	Alto

Tabla 1. Análisis de los principales riesgos actuales. Fuente propia.

Cada uno de los componentes del modelo COSO responde de forma directa a las debilidades encontradas. Por ejemplo, el componente de ambiente de control se ve comprometido por la falta de definición de responsabilidades y jerarquías claras. La evaluación de riesgos no ha sido sistemática, lo que expone a la empresa Simem SAS a pérdidas financieras y operativas. Al aplicar el modelo de control COSO, se integra un marco para estructurar el control y la mejora continua.

Diseño e implementación

La segunda fase se centra en el diseño y la implementación de controles internos adecuados para mitigar los riesgos previamente identificados, asegurar la eficiencia operativa y garantizar la confiabilidad en los procesos. Esta etapa busca establecer mecanismos de control eficaces que integren la gestión del riesgo con los procesos claves de la organización.

En el caso de la empresa Simem SAS, esta fase incluye las siguientes acciones:

1. **Rediseño Organizacional:** Se propone la creación de un organigrama funcional claro, en el cual se definan las líneas jerárquicas, las responsabilidades de cada área y las rutas de comunicación. La distribución de funciones debe de ir encaminada a eliminar las tareas duplicadas y promover la delegación eficiente de responsabilidades. “Un organigrama, derivado de las palabras órgano (referente a la entidad y organismo) y grama (en alusión a lo gráfico), es una representación gráfica y sistemática que visualiza la estructura formal de una organización, mostrando sus diferentes departamentos y las relaciones jerárquicas entre ellos. Su propósito principal es proporcionar una visión sintética y uniforme de los niveles de jerarquía y autoridad de los puestos de trabajo, así como las interconexiones entre ellos”. (Trujillo Trujillo & Castro Pulecio, 2024). Ver anexo 1.

A partir de los puestos categorizados en el organigrama, podemos definir las funciones a cumplir en relación al modelo COSO y las responsabilidades de cada área.

Dentro de las funciones principales del gerente se incluye, establecer políticas y objetivos, supervisar los resultados operativos y tomar decisiones estratégicas. En el caso del supervisor, sus tareas se centran en coordinar procesos, aplicar controles internos, supervisar la ejecución de tareas y revisar el cumplimiento de funciones. Para el área administrativa, las responsabilidades abarcan el control de la información y la comunicación, así como establecer y documentar procesos, hasta apoyar la programación y la logística para consolidar informes internos.

Así mismo, en la cartera o gestión de riesgos y control financiero, se deben definir funciones específicas como gestión de anticipos y pagos, registro de movimientos de

ingreso y egreso y apoyo a la evaluación de los riesgos. Para el área comercial y atención externa, las tareas incluyen, manejo de quejas, recopilación de necesidades y prioridades, coordinación con la administración para la programación de servicios y el seguimiento de los mismos para medir la satisfacción del cliente. Finalmente, los técnicos tienen la responsabilidad de ejecutar las actividades, reportar las novedades y apoyar en casos de emergencia.

- 2. Estandarización de procesos:** Para Simem SAS, la estandarización de procesos debe enfocarse en documentar detalladamente cada uno de los procesos, definir y aplicar políticas claras, implementar sistemas tecnológicos adecuados, capacitar al personal y realizar revisiones periódicas. Todo lo anterior, contribuirá a fortalecer el control interno, facilitar la gestión de riesgos y promover una cultura organizacional orientada a la eficiencia y la calidad, en conjunto con los principios del modelo COSO. “La estandarización de procesos formaliza todos los pasos y estándares necesarios para realizar una actividad. Su importancia radica en que asegura una mayor consistencia y eficacia en la operación, reduciendo variaciones y mejorando la calidad de los productos entregados.” (Zambelli, 2025).

Documentación de procesos: Elaborar diagramas que representen gráficamente cada uno de los procesos (ventas, compras, administración, etc.). Crear manuales operativos que describan paso a paso cada proceso y responsabilidades. Definir procedimientos estándar para actividades recurrentes, asegurando que haya una uniformidad en la ejecución y facilitando la capacitación del personal.

Implementación de normas y políticas: Definir normas claras para la gestión financiera, control de calidad, atención a clientes y gestión de riesgos.

Automatización y sistemas: Implementar un sistema que permita integrar procesos administrativos, financieros y operativos, permitiendo así mejor solidez y trazabilidad. Configurar herramientas tecnológicas para validar datos, alertar sobre inconsistencias y facilitar auditorías internas.

Capacitación y cultura organizacional: Formar a los empleados en procesos estándar para asegurar su correcta aplicación. Promover una cultura que promueva la estandarización, la documentación y una mejora constante en los procesos.

Auditorías y revisiones: Revisar periódicamente el cumplimiento de los procedimientos y detectar desviaciones o áreas a mejorar.

- Gestión de riesgos operativos:** Se recomienda diseñar una matriz de riesgos que permita calificar cada riesgo con base en su probabilidad de ocurrencia y el impacto potencial. A partir de esta evaluación, se pueden diseñar planes de mitigación y acciones preventivas. Esta matriz debe de actualizarse de manera periódica para evaluar la evolución de la empresa. Como menciona Asana 2025, La matriz de riesgos analiza los riesgos del proyecto en función de su probabilidad y gravedad. Una vez identifiques los riesgos, podrás calcular el impacto general y otorgarle a cada riesgo la prioridad que le corresponda.

Propuesta Matriz de riesgos Simem SAS

Riesgo 1: Superposición de funciones

Descripción: Tareas duplicadas o mal asignadas.

Impacto: Baja productividad y errores.

Probabilidad: Alta

Nivel de riesgo: 80/100

Componentes COSO afectados: Ambiente de control.

Medidas de control sugeridas: Definir roles claros, manual de funciones y control de tareas.

Riesgo 2: Falta de definición de roles.

Descripción: Confusión respecto a las responsabilidades, errores en la ejecución de tareas.

Impacto: Errores operativos y retrasos en la prestación del servicio.

Probabilidad: Alta

Nivel de riesgo: 80/100

Componentes COSO afectados: Ambiente de control y evaluación de riesgos.

Medidas de control sugeridas: Establecer perfiles y descripciones claras, apoyándose en capacitaciones.

Riesgo 3: Procesos poco definidos.

Descripción: Procesos no documentados o estandarizados.

Impacto: Baja calidad en la prestación del servicio.

Probabilidad: Medio.

Nivel de riesgo: 60/100

Componentes COSO afectados: Actividades de control, información y comunicación.

Medidas de control sugeridas: Documentar procesos manuales, operativos, controles automatizados.

Riesgo 4: Manejo financiero inadecuado.

Descripción: Riesgos de errores en registros, pagos o cobros.

Impacto: Riesgo financiero e incumplimiento

Probabilidad: Alto.

Nivel de riesgo: 85/100

Componentes COSO afectados: Evaluación de riesgos, información y comunicación.

Medidas de control sugeridas: Implementar controles internos.

Riesgo 5: Calidad de servicios prestados.

Descripción: Fallas en la prestación del servicio por deficiencias operativas.

Impacto: Pérdida de clientes y reputación

Probabilidad: Media.

Nivel de riesgo: 70/100

Componentes COSO afectados: Evaluación de riesgos y actividades de control.

Medidas de control sugeridas: Implementar controles de calidad y monitoreo de procesos.

Riesgo 6: Cumplimiento legal.

Descripción: Incumplimiento de normativas y regulaciones.

Impacto: Multas, sanciones y daños reputacionales.

Probabilidad: Medio.

Nivel de riesgo: 50/100

Componentes COSO afectados: Evaluación de riesgos.

Medidas de control sugeridas: Capacitación en normativas.

- 4. Capacitación y cultura organizacional:** El diseño de los controles solo será sostenible si va de la mano con la formación continua del personal. “Al proporcionar capacitación, y claridad sobre las ventajas del control interno, se fomentaría una mayor comprensión y apoyo por parte del personal hacia este cambio”. (Arcos Narváez, Morales Jojoa, & Villota Jojoa, 2024).

Se propone capacitar tanto la parte directiva como la técnica continuamente en:

Gestión de riesgos: Donde se enseñe a identificar, prevenir y dar respuesta a los mismos, ya sean operacionales o financieros.

Prácticas operativas: Bases para establecer estándares en la ejecución de procesos eficientes.

Servicio al cliente: Formación en atención, comunicación y manejo de conflictos.

También se sugiere, respecto a la comunicación interna, realizar reuniones periódicas para una debida actualización de procesos y riesgos, manejar canales que permitan reportar incidencias y mejoras. Por otra parte, en la cultura y prevención, fomentar la responsabilidad compartida en la identificación de los riesgos, establecer sistemas de reconocimiento para quienes adopten mejores prácticas, aplicar auditorías internas para evaluar el cumplimiento de los controles. Finalmente, en la evaluación y retroalimentación, implementar encuestas y análisis del desempeño después de las

capacitaciones, ajustar programas formativos con base a los resultados que se vayan adquiriendo y vincular mediciones que permitan observar la eficiencia y calidad de los resultados de la formación.

Resultados esperados

La implementación de un modelo de gestión basado en COSO en Simem SAS permitirá mejorar la estructura organizacional mediante la definición clara de roles y procedimientos, optimizando procesos internos con controles eficientes y automatización de tareas administrativas. Con la identificación y mitigación de riesgos operativos, financieros y de calidad del servicio, la empresa podrá fortalecer su programación de actividades y cumplimiento normativo, reduciendo costos operativos y mejorando la confianza de clientes y empleados. Además, el desarrollo de un programa de capacitación continua fomentará la cultura organizacional enfocada en la prevención y mejora continua, integrando comunicación interna efectiva y reconocimiento de buenas prácticas. Como resultado, Simem SAS podrá alcanzar una mayor eficiencia operativa, sostenibilidad y competitividad en el mercado, consolidándose como una empresa con gestión más confiable y estructurada.

Conclusiones.

Concluimos que el análisis realizado a Simem SAS evidencia oportunidades significativas en su organización, asignación de tareas, procesos de contratación, administración financiera y programación de servicios. Se identificó que la estructura interna actual no tiene claridad en los roles y responsabilidades, lo que afecta el rendimiento de las operaciones. También se encontraron procedimientos de contratación poco claros y controles financieros poco efectivos que llevan a una gestión deficiente. Estas fallencias organizativas generan operaciones desarticuladas, problemas de comunicación y una mala distribución de los recursos humanos. Como resultado, Simem SAS enfrenta baja productividad, dificultades constantes en la prestación de servicios y una mala percepción por parte de sus clientes.

La falta de una coordinación y planificación adecuada provoca retrasos en el mantenimiento y descuidos en la estrategia y calidad del servicio. En conjunto, estos problemas han disminuido la confianza de los clientes y perjudican el desempeño de la empresa en el mercado. Esto resalta la necesidad urgente de revisar y mejorar los procesos internos y externos. Además, se observó que Simem SAS carece de un modelo de control interno bien establecido, lo que expone a la empresa a riesgos significativos operativos y financieros. Sin métodos claros de supervisión y evaluación del rendimiento, aumentan las probabilidades de errores, fraudes o ineficiencias. La carencia de controles adecuados pone en riesgo la sostenibilidad de la organización, ya que limita su capacidad para detectar errores a tiempo y realizar acciones correctivas. Por ello, es crucial implementar políticas de control interno que protejan los recursos de la empresa. Como respuesta integral, este trabajo propone un plan de mejora organizacional adaptado a las necesidades específicas de Simem SAS. Este plan incluye redefinir la estructura jerárquica y aclarar

funciones y responsabilidades. También sugiere modernizar los procesos de selección y contratación, y establecer un sistema de control interno robusto. Así se busca optimizar la gestión financiera y operativa, estandarizar la programación de servicios y asegurar una buena asignación de recursos.

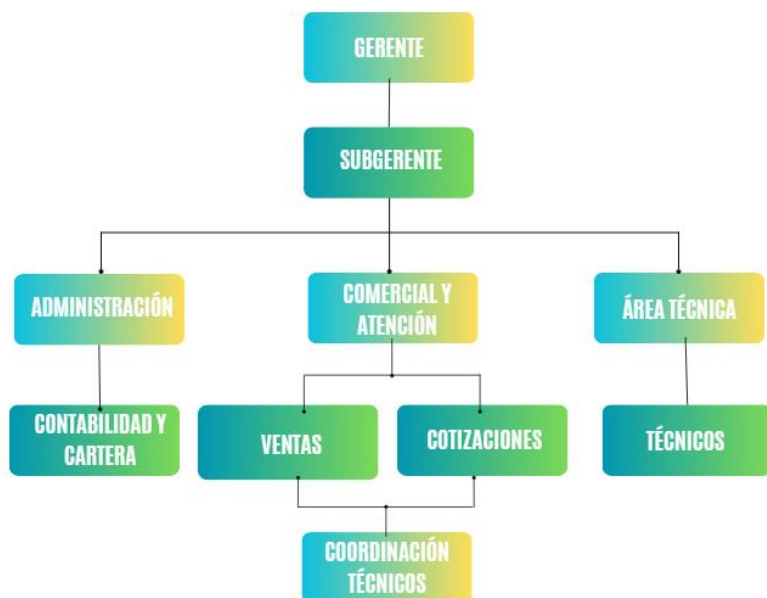
El objetivo del plan es además fomentar una cultura de mejoramiento continuo y así mejorar la comunicación interna para facilitar el intercambio de información. La puesta en marcha de este plan de mejora es esencial para abordar las debilidades señaladas y consolidar la sostenibilidad de Simem SAS. Al optimizar los procesos internos y reducir los riesgos operativos y financieros, la empresa podrá aumentar su eficiencia y calidad en el servicio. Esta transformación organizativa no solo elevará la satisfacción del cliente, sino que también garantizará la continuidad y el crecimiento del negocio. En resumen, el plan propuesto actúa como una guía para que Simem SAS logre una gestión más sólida, eficiente y enfocada en la excelencia operativa. De esta manera, se asegurará la permanencia y el éxito a largo plazo de la empresa.

Referencias

- Arcos Narváez, R. Y., Morales Jojoa, N. d., & Villota Jojoa, C. X. (2024). *Diseño de un sistema de control interno basado en el modelo COSO ERM 2017*. San Juan de Pasto: Universidad Mariana .
- Catagua Briones , M. L., Pinargote Macias , M. F., & Mendoza Vinces, M. E. (2023). *Control interno y modelo COSO en la gestión administrativa y financiera empresarial*. Podium.
- Mavisoy Reyes, K. Y., Champutis Anganoy, D. X., Cuatumal Azain, D. V., & Tovar Araujo, S. E. (2025). *Reflexión sobre la gestión de riesgos como factor clave para la sostenibilidad*. Corporación Universitaria Remington .
- Mayorga Díaz , M. P., Nauñay Miranda, M. R., Comas Rodríguez , R., & Guaigua Vizcaino, M. E. (2018). *Diagnóstico del sistema de control interno en inventarios. Caso de estudio: Cinascar Kilómetro Mil S.A.* Uniandes EPISTEM.
- Tortolero, R., Figueroa, G., Gómez, J., & Moreno , H. (2024). El diagnóstico y la intervención organizacional. Métodos utilizados por las organizaciones para su desarrollo integral. *Gestionar*, 39.
- Trujillo Trujillo, A., & Castro Pulecio, M. (2024). *Propuesta de Implementación del Sistema del Control Interno en la Serviteca JW*. Ibagué (Tolima): Universidad de Ibagué.
- Zambelli, R. (2025). *¿Cuál es la importancia de la estandarización de procesos y cómo implementarla en tu empresa?* Checklistfacil.

Anexos

ORGANIGRAMA FUNCIONAL SIMEM SAS



Anexo 1. Organigrama empresa Simem SAS.

Entrevista de Diagnostico - Simem SAS
Nombre
Cargo
Tiempo en la empresa
Sección 1: Funciones y estructura organizacional
¿Tiene claridad sobre cuáles son sus funciones y responsabilidades dentro de Simem SAS?
¿Le han entregado un manual de sus funciones?
¿Con que frecuencia realiza funciones que no están dentro de su cargo?
¿A quién debe de reportarle los resultados de su trabajo? ¿Es clara la línea jerárquica?
Sección 2: Procesos operativos y administrativos
¿Cómo se organiza la programación de los servicios técnicos? ¿Quién los coordina?
¿Qué herramientas o formatos se utilizan para planear, ejecutar o hacer seguimiento al trabajo?
¿Qué aspectos considera que afectan la eficiencia del servicio que presta la empresa?
Sección 3: Riesgos y oportunidades de mejora
¿Qué acciones se toman cuando hay errores o fallas en la atención al cliente?
¿Qué sugerencias propone para mejorar la distribución de funciones, procesos o controles en la empresa?
¿Ha identificado situaciones que generen riesgos operativos, financieros o de servicio? ¿Cuáles?