



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
CARRERA: INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A.

TRABAJO DE TITULACIÓN

TIPO: Proyecto de investigación

Previo a la obtención del título de:

INGENIERA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA CPA.

TEMA:

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA ALMACENES BUEN HOGAR “UNIHOGAR” CÍA. LTDA. CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

AUTORA:

SILVIA MALENA PONCE BEDON

RIOBAMBA – ECUADOR

2019

CERTIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Certificamos que el presente trabajo de titulación ha sido desarrollado por la señorita, Silvia Malena Ponce Bedon quien ha cumplido con las normas de investigación científica y una vez analizado su contenido, se autoriza su presentación.

Ing. César Alfredo Villa Maura
DIRECTOR TRIBUNAL

Ing. María del Carmen Ibarra Chango
MIEMBRO TRIBUNAL

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Silvia Malena Ponce Bedon, 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 provienen 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, 07 de Marzo de 2019

Silvia Malena Ponce Bedon
C.C.:060336456-3

DEDICATORIA

El presente trabajo investigativo le dedico principalmente a Dios, por ser el inspirador y darme la fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mi madre, por su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a usted he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy.

A mis hermanos por estar siempre presentes, acompañándome y por el apoyo moral, que me brindaron a lo largo de esta etapa de mi vida.

A todas las personas que me han apoyado y han hecho que el trabajo se realice con éxito en especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por bendecirme la vida, por guiarme a lo largo de mi existencia, ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Gracias a mi madre: por ser la principal promotora de mi sueño, por confiar y creer en mis expectativas, por los consejos, valores y principios que me ha inculcado.

Mi profundo agradecimiento a todas las autoridades y personal que hacen la ALMACENES BUEN HOGAR “UNIHOGAR” Local II, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo dentro de su establecimiento.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Certificación del tribunal	ii
Declaración de autenticidad.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Índice de contenido.....	vi
Índice de tablas	ix
Índice de gráficos.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
Introducción	1
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	2
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Formulación del Problema.....	3
1.1.2 Delimitación del Problema.....	3
1.2 JUSTIFICACIÓN	3
1.2.1 Justificación Teórica	3
1.2.2 Justificación metodológica.....	3
1.2.3 Justificación académica.....	4
1.2.4 Justificación práctica.....	4
1.3 OBJETIVOS	4
1.3.1 Objetivo General	4
1.3.2 Objetivos Específicos.....	4
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	6
2.1.1 Antecedentes Históricos.....	7
2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	7
2.2.1 Empresa.....	7
2.2.2 Compañía	9
2.2.3 Control Interno.....	11
2.2.4 Sistema de Control Interno (SCI).....	12
2.2.5 Tipos de Control Interno	14

2.2.6	COSO III.....	15
2.2.7	Evaluación del Control Interno.....	22
2.2.8	Escalas del Control Interno.....	23
2.2.9	Plan de Mejoras.....	24
2.2.10	Resumen de Deficiencias del Control Interno.....	25
2.3	IDEA A DEFENDER.....	26
2.4	VARIABLES.....	26
2.4.1	Variable Dependiente.....	26
2.4.2	Variable Independiente.....	26
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....		27
3.1	MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN.....	27
3.2	TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	27
3.3	POBLACIÓN Y MUESTRA.....	28
3.3.1	Población.....	28
3.3.2	Muestra.....	28
3.4	MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	29
3.4.1	Métodos de Investigación.....	29
3.4.2	Técnicas de Investigación.....	29
3.4.3	Instrumentos de Investigación.....	30
3.5	RESULTADOS.....	31
3.5.1	Encuestas Realizadas al Talento Humano de Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR”.....	31
CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO.....		44
4.1	TÍTULO.....	44
4.2	INFORMACIÓN GENERAL DE ALMACENES BUEN HOGAR “UNIHOGAR” CÍA. LTDA.....	44
4.2.1	Identificación de la Empresa.....	44
4.2.2	Reseña Histórica.....	44
4.2.3	Misión.....	45
4.2.4	Visión.....	45
4.2.5	Estructura Orgánica.....	45
4.2.6	Logo Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda.....	45
4.2.7	Productos que Oferta.....	46
4.3	EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO-COSO III.....	46

4.3.1	Escalas para Evaluar los Cuestionarios de Control Interno	46
4.3.2	Cuestionarios de Control Interno	47
4.3.3	Matriz Resumen de la Calificación de los Componentes del COSO	66
4.3.4	Identificación de Herramientas Administrativas.....	68
4.3.5	Herramientas Administrativas.....	74
4.4	PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO.....	78
	CONCLUSIONES	130
	RECOMENDACIONES.....	131
	BIBLIOGRAFÍA	132
	ANEXOS	134

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Tipos de control interno.....	14
Tabla 2:	Historia el COSO	16
Tabla 3:	Diferencias del COSO I, COSO II y COSO III	17
Tabla 4:	Rangos del nivel de confianza y riesgo	23
Tabla 5:	Acciones correctivas de las deficiencias.....	26
Tabla 6:	Población	28
Tabla 7:	Código de ética aprobado por el gerente	31
Tabla 8:	Supervisa las funciones de los trabajadores.....	32
Tabla 9:	Misión y visión acorde al objeto social	33
Tabla 10:	Políticas que estimulen el desarrollo profesional.....	34
Tabla 11:	Políticas institucionales.....	35
Tabla 12:	Separación de funciones incompatibles	36
Tabla 13:	Evidencia documental suficiente, pertinente y legal	37
Tabla 14:	Áreas de recaudación con suficientes medidas de seguridad física.....	38
Tabla 15:	Conciliación diaria de las operaciones de depósito	39
Tabla 16:	Medidas de prevención y detección de los sistemas de información.....	40
Tabla 17:	Página web donde se publique las ofertas y los productos en stock.....	41
Tabla 18:	Solicitud de información a bancos y deudores	42
Tabla 19:	Los trabajadores informan las deficiencias en sus puestos de trabajo	43
Tabla 20:	Identificación general de Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda.	44
Tabla 21:	Escala para calificar los cuestionarios	46

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1: Clasificación de las empresas	9
Gráfico 2: Clasificación de las compañías	10
Gráfico 3: Sistema de control interno	13
Gráfico 4: Sistema de control interno	18
Gráfico 5: Código de ética aprobado por el gerente	31
Gráfico 6: Supervisa las funciones de los trabajadores.....	32
Gráfico 7: Misión y visión acorde al objeto social	33
Gráfico 8: Políticas que estimulen el desarrollo profesional.....	34
Gráfico 9: Políticas institucionales.....	35
Gráfico 10: Separación de funciones incompatibles.....	36
Gráfico 11: Evidencia documental suficiente, pertinente y legal	37
Gráfico 12: Áreas de recaudación con suficientes medidas de seguridad física.....	38
Gráfico 13: Conciliación diaria de las operaciones de depósito	39
Gráfico 14: Medidas de prevención y detección de los sistemas de información.....	40
Gráfico 15: Página web donde se publique las ofertas y los productos en stock	41
Gráfico 16: Solicitud de información a bancos y deudores	42
Gráfico 17: Los trabajadores informan las deficiencias en sus puestos de trabajo	43
Gráfico 18: Orgánico estructural.....	45
Gráfico 19: Logo	45

RESUMEN

El objetivo del presente trabajo de titulación fue realizar el diseño del Sistema de Control Interno para Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda.; Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, con la finalidad de alcanzar las metas y objetivos mediante la aplicación del método COSO III. Se utilizó técnicas de investigación como la observación para obtener información preliminar de los procesos cotidianos del almacén, encuestas que fueron aplicadas a los trabajadores, entrevistas a los funcionarios del área administrativa y la tabulación que sirvió para tabular los resultados de los cuestionarios. A través de un análisis preliminar se identificó que no se ha implementado un manual de procesos para sistematizar las principales actividades que se realizan en el almacén, razón por la cual existe descoordinación entre el personal administrativo y operativo. Como conclusión tenemos que el sistema de control interno contribuye a mejorar la eficiencia, eficacia y productividad de las actividades operativas que se realizan en la empresa, garantizando la mejora continua para alcanzar los objetivos institucionales. Se recomienda al personal administrativo poner en práctica y socializar el sistema de control interno con todos los trabajadores, con la finalidad de evitar procesos innecesarios con la finalidad de lograr eficiencia y eficacia en los procesos operativos que realizan cada uno de ellos.

Palabras clave: <CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS> <SISTEMA DE CONTROL INTERNO> <PLAN DE MEJORAS> <SISTEMATIZACIÓN> <PROCESOS OPERATIVOS> <PROCESOS ADMINISTRATIVOS> <RIOBAMBA (CANTÓN)>

Ing. César Alfredo Villa Maura
DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

ABSTRACT

The objective of the present graduation work was carrying out the Internal Control System design for the Good Home Stores “ UNHOGAR “ Cia . Ltd., Riobamba Canton, Chimborazo Province, to reach the institutional goals and objectives through the application of the COSO III method. Investigation techniques such as observation were used to obtain the preliminary information of the daily store process, questionnaires which were applied to the workers, interviews to the administrative area officers and tabulation which served to tabulate the results of the questionnaires. Through a preliminary analysis, it was identified that a process manual had not been implemented to systematize the principal activities carried out at the store, this is why there is a lack of coordination between the administrative and operative personnel. As a conclusion, we find out that the internal control system contributes to improve efficiency, effectiveness and productivity of the operative activities conducted at the enterprise guaranteeing a continuous improvement to reach the institutional objectives. The administrative personnel is recommended to put into practice and socialize the internal control system with all the workers to avoid unnecessary processes so as to attain efficiency and effectiveness in the operative processes carried out by each one of them .

Key Words: < ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES > < INTERNAL CONTROL SYSTEM > < IMPROVEMENT PLAN > <SYSTEMATIZATION > <OPERATIVE PROCESSES > < AMINISTRATIVE PROCESSES > < RIOBAMBA (CANTON) >

INTRODUCCIÓN

El trabajo de titulación está orientado al diseño de un Sistema de Control Interno para Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda.; Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, para alcanzar las metas y objetivos mediante la aplicación del método COSO III.

El control interno es el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una empresa sea esta pública o privada, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que se generan por las actividades cotidianas y salvaguardar sus recursos materiales y financieros, verificar la exactitud y veracidad de la información, promover la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones, cumplir con las políticas internas y externas emitidas por los órganos de control.

El trabajo de titulación estructurado por cuatro capítulos:

Capítulo I: En este capítulo se desarrolló los antecedentes del problema a investigar en el almacén referente al sistema de control interno, se planteó el problema, la justificación y los objetivos que serán cumplidos durante la ejecución del trabajo investigativo.

Capítulo II: Para el desarrollo de este capítulo se acudió a citas bibliográficas de diferentes autores, con la finalidad de sustentar científicamente el diseño de un Sistema de Control Interno para Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR”, para lo cual se estableció diferentes conceptos básico referente al tema de estudio, también se definió la idea a defender de la investigación, así como las variables dependiente e independiente.

Capítulo III: Para el levantamiento de la información se utilizó diferentes instrumentos de investigación como los cuestionarios, entrevistas y documentos del sitio web, lo cual contribuyó para construir el Sistema de Control Interno.

Capítulo IV: Se desarrolló la propuesta para lo cual se realizó un diagnóstico preliminar del sistema de control interno actual implementado por los directivos del almacén, en base a estos resultados se implantaron procedimientos de control utilizando los componentes del método COSO, para finalizar el trabajo de titulación se estableció conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el almacén Buen Hogar “Unihogar” CÍA. LTDA., se realizó un breve diagnóstico, en donde se pudo determinar una serie de problemáticas que vienen caracterizando en las actividades diarias y estas son:

- No se capacita de forma constante al personal, razón por la cual el servicio a los clientes no es satisfactorio, además el personal de ventas desconocen las características de los productos que oferta el almacén.
- No se ha realizado un seguimiento y evaluación a la gestión institucional, para determinar la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos y el grado de cumplimiento de los objetivos y metas planteadas por el almacén.
- Inadecuada distribución del personal; lo que provoca que exista duplicidad de funciones, por ende, existe desperdicio de recursos.
- Inexistencia de manual de funciones, razón por la cual los trabajadores desconocen las responsabilidades que deben cumplir en su área de trabajo.
- No se encuentra detalladas las políticas internas para el personal del almacén, lo que ocasiona una inadecuada comunicación entre el personal administrativo y operativo.
- No se ha implementado un manual de procesos para sistematizar las principales actividades que se realizan dentro del almacén, razón por la cual existe descoordinación entre el personal administrativo y operativo.

Todos los problemas citados anteriormente, tienen su efecto en la falta de un Sistema de Control Interno para los Almacenes Buen Hogar “Unihogar” Cía. Ltda. Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, que permita asegurar las metas y objetivos mediante la eficiencia, eficacia y economía en la utilización de los recursos materiales, financieros y la gestión adecuada del Talento Humano. Por lo anterior, se considera urgente y de singular importancia, emprender un diseño de un Sistema de Control Interno que incluya, entre otros aspectos: normas, alcance, funciones a cargo del área

administrativo y operativo de la empresa, procedimientos, diagramas de flujos de procesos y determinación de responsabilidades.

1.1.1 Formulación del Problema

¿Cómo incide el diseño de un sistema de control interno para Almacenes Buen Hogar “Unihogar” Cía. Ltda., del Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, para alcanzar las metas y objetivos mediante la aplicación del método COSO III?

1.1.2 Delimitación del Problema

Campo: Auditoría

Área: Diseño de un Sistema de Control Interno

Aspectos: Eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos

Espacial: Almacén Buen Hogar “Unihogar” Cía. Ltda

1.2 JUSTIFICACIÓN

1.2.1 Justificación Teórica

La presente investigación justifica su emprendimiento desde la parte teórica, ya que se pretende aprovechar todo el referencial teórico existente en libros, revistas especiales, artículos científicos de reconocidos autores y tratadistas sobre el Control y muy particularmente sobre Sistemas del Control Interno, a fin de adaptarlo a las necesidades y requerimientos del Almacén Buen Hogar “Unihogar” Cía. Ltda., de tal forma que sirva como fundamentación teórica de la presente investigación.

1.2.2 Justificación metodológica

Este trabajo investigativo se justifica su realización desde la parte metodológica ya que se aplicará distintos métodos y técnicas de investigación que permitan recabar información relevante, competente y pertinente, de tal forma que los resultados del presente trabajo sean lo más objetivos y reales posibles.

1.2.3 Justificación académica

La presente investigación se justifica su realización desde la parte académica, ya que se pretende poner en práctica todos los conocimientos adquiridos a lo largo de la formación académica, en el diseño de un Sistema de Control para el Almacén Buen Hogar “Unihogar” Cía. Ltda.; paralelamente será la oportunidad para adquirir nuevos conocimientos como consecuencia de la práctica en la vida real; y, sin dejar de ser menos importante, estaría cumpliendo con un pre requisito para mi incorporación como nueva profesional de la República del Ecuador.

1.2.4 Justificación práctica

La presente investigación es viable desde el punto de vista práctico porque está relacionada con el tema, además cuenta con la apertura de la entidad como con la de sus involucrados para proporcionar la información necesaria para realizar el diseño de un sistema de control interno basado en el Método Coso III y LAS NIA, ya que la investigación beneficiará al Almacén Buen Hogar “Unihogar” Cía. Ltda, y así podrá solucionar los problemas que existen en la actualidad , sin embargo se puede observar las limitaciones que esta investigación tiene la que consiste en la objetividad de los involucrados al proporcionar información.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

Diseñar un Sistema de Control Interno para Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda.; Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, para alcanzar las metas y objetivos mediante la aplicación del método COSO III.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Establecer el marco teórico, referente al Control Interno y a las Normas Internacionales de Auditoría; con base en fuentes bibliográficas actualizadas y especializadas que sirvan de fundamentación teórica de la presente investigación.

- Estructurar el marco metodológico, mediante la utilización de métodos, técnicas y herramientas de investigación que permitan recabar información veraz, oportuna y confiable a fin de que los resultados de la investigación sean los más reales y objetivos posibles.
- Diseñar procedimientos de las responsabilidades de cada área de Almacenes Buen Hogar “Unihogar” Cía. Ltda. con el fin de establecer lineamientos para que sus operaciones comerciales sean realizadas con eficiencia, eficacia y economía.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

Realizada la investigación bibliográfica en sitios web y en la biblioteca de la Facultad de Administración de Empresas, se han encontrado temas de investigación similares al que se ha propuesto como trabajo de titulación, los mismos que contribuirán para solucionar los problemas identificados en Almacenes Buen Hogar “Unihogar” Cía. Ltda.:

(Ortega, 2017) *Evaluación del sistema de control interno (COSO III) a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda. de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2015.* (Tesis inédita de ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A.) Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador afirmaron que:

Los controles efectivos reducen el riesgo de pérdida de los recursos financieros y ayudan a garantizar que la información generada por los procesos internos de una empresa, sea completa y precisa, es así que la evaluación del sistema de control interno a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda. contribuyó para identificar los errores existentes en las operaciones financieras y administrativas realizadas por el talento humano. (pág. 109)

(Romero, 2017) *Evaluación del sistema de control interno (COSO III) a la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda. cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2015.* (Tesis inédita de ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A.) Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Riobamba, Ecuador afirma que:

La evaluación del sistema de control interno permitió mejorar el desempeño de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda, orientando a directivos y empleados al perfeccionamiento de sus actividades, también permite tomar acciones correctivas o eliminar procesos que no estén generando valor a las actividades diarias de una entidad. (pág. 161)

(Jaya, 2015) *Diseño del sistema de control interno mediante el COSO II para Prontocasa Construcciones Cía. Ltda.* (Tesis inédita de ingeniería en Contabilidad y Auditoría) Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador afirma que:

Al diseñar el sistema de control interno COSO ERM como herramienta para desarrollar los procedimientos de la empresa, permite realizar un profundo análisis de los riesgos de la entidad, a partir de la identificación de sus objetivos estratégicos y factores críticos de éxito, reconociendo los procedimientos y actividades que representan áreas de riesgo potencial para la empresa. (pág. 123)

2.1.1 Antecedentes Históricos

En 1992, el Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO) publicó el Marco integrado de Control Interno el cual ha obtenido una gran aceptación a nivel mundial, también, es reconocido como el marco líder para diseñar, implementar y desarrollar el sistema de control interno y evaluar su efectividad en las empresas, se dice que; un sistema de control interno efectivo requiere del juicio y del criterio profesional.

Los controles internos se implantan con el fin de detectar, cualquier desviación respecto a los objetivos de rentabilidad establecidos en las empresas y de eliminar riesgos no deseados, también fomentan la eficiencia de las operaciones; en un sentido amplio se define como un proceso efectuado por el consejo de administración, la dirección y el resto del personal de una entidad, diseñado con el objetivo de proporcionar un grado de seguridad razonable en cuanto a la consecución de objetivos dentro de las siguientes categorías: eficiencia y eficacia de las operaciones; fiabilidad de la información financiera y cumplimiento de las leyes y normas que sean aplicables.

2.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.2.1 Empresa

Una empresa es una organización de personas que comparten unos objetivos con el fin de obtener beneficios. Es así que (Carrasquillo, 2011) menciona que “Una empresa es una unidad productiva agrupada y dedicada a desarrollar una actividad económica con

ánimo de lucro. En nuestra sociedad, es muy común la creación continua de empresas” (pág. 1).

En general, una empresa también se puede definir como una unidad formada por un grupo de personas, bienes materiales y financieros, con el objetivo de producir algo o prestar un servicio que cubra una necesidad y por el que se obtengan beneficios económicos. (Carrasquillo, 2011, pág. 5)

Empresa es la persona natural o jurídica sea pública o privada, con objeto social lucrativo o no lucrativo, que toma decisiones de innovación y riesgo con la finalidad de coordinar los factores de la producción de forma ventajosa con el único objetivo de producir y distribuir bienes y/o servicios los cuales satisfagan necesidades de los consumidores. (Estupiñan, 2006, pág. 5)

2.2.1.1 Clasificación de las Empresas

Las empresas se pueden clasificar de la siguiente manera:

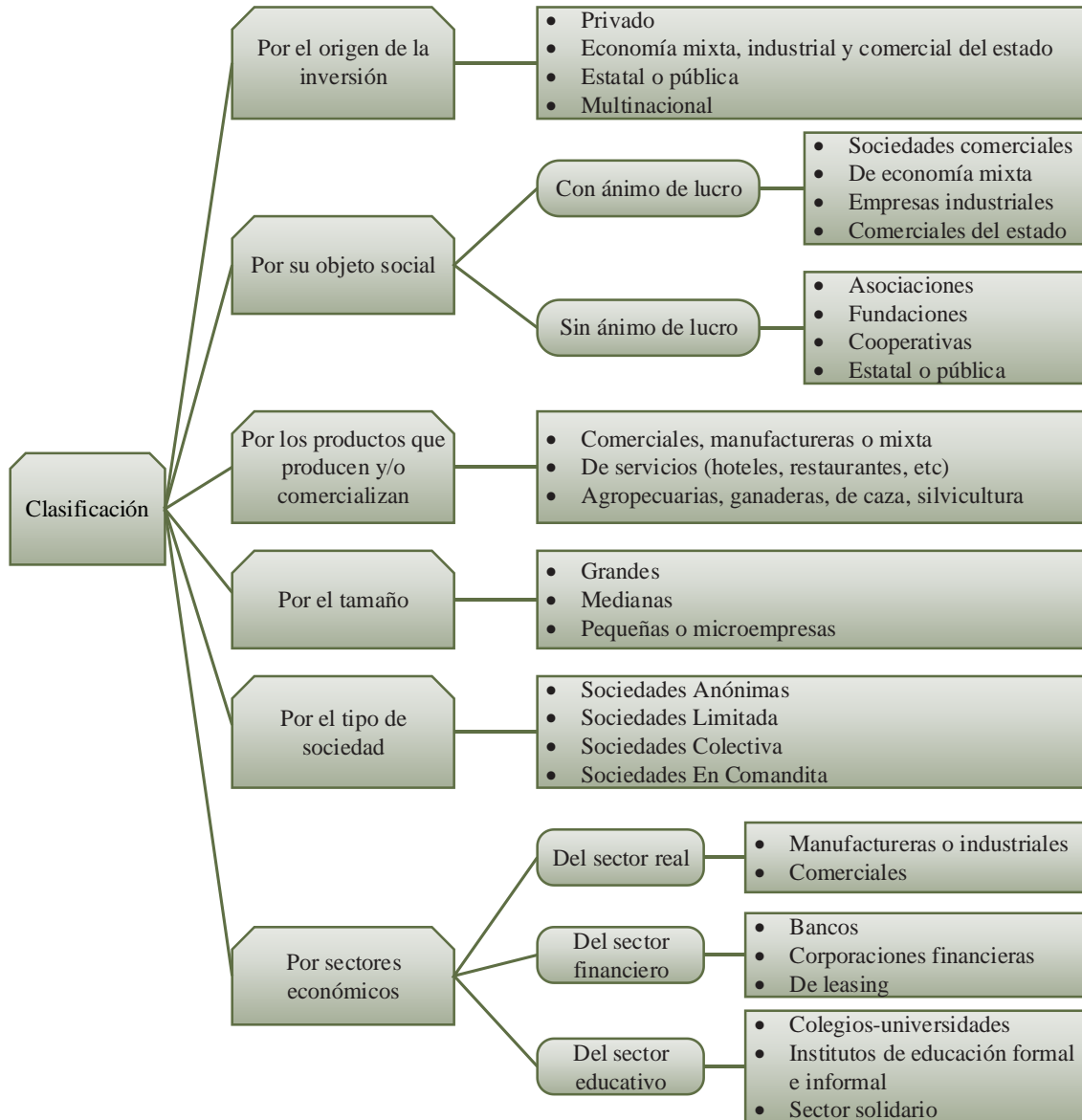


Gráfico 1: Clasificación de las empresas

Fuente: (Estupiñan, 2006)

Realizado por: Silvia Malena Ponce Bedon

2.2.2 Compañía

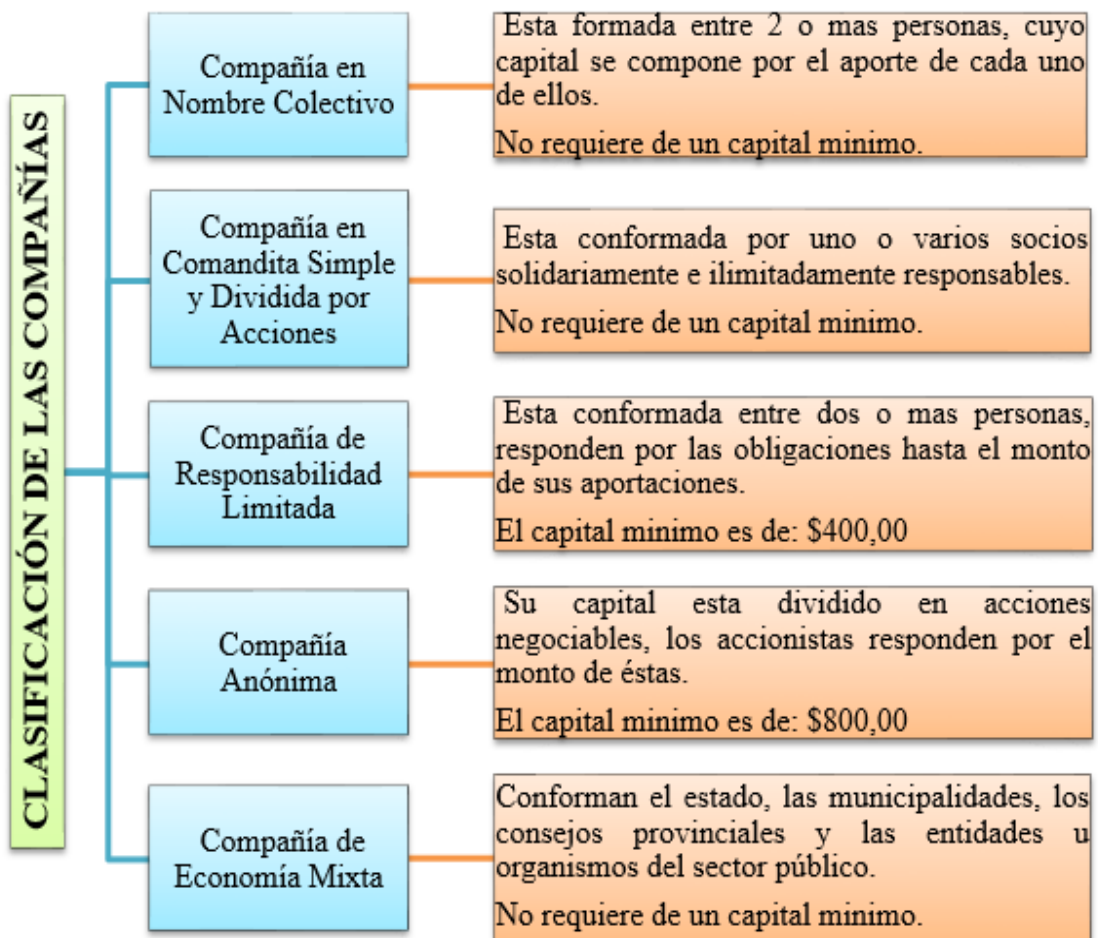
La compañía proviene de un contrato consensual por el cual dos o más personas ponen en común bienes o industria, para emprender en operaciones mercantiles y participar sus utilidades que de ellas devengan.

Por otro lado, el término compañía se refiere a aquellas sociedades o reuniones de varias personas, que además del talento humano cuentan con otros elementos técnicos, financieros y materiales, cuyo principal objetivo radica en la obtención de utilidades y la comercialización de un producto o la prestación de algún servicio a la comunidad. (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2014, pág. 1)

2.2.2.1 Clasificación de las Compañías

Según la (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2014) en su ley de compañías vigente en el presente año, en el Artículo N° 2 indica que existen cinco especies de compañías de comercio, mismas que constituyen personería jurídica así tenemos:

Gráfico 2: Clasificación de las compañías



Fuente: (Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, 2014)
Realizado por: Silvia Malena Ponce Bedon

2.2.3 Control Interno

El control interno es el conjunto de métodos y medidas adoptadas dentro de una empresa sea esta pública o privada, con el objetivo de prevenir posibles riesgos que se generan por las actividades cotidianas y salvaguardar sus recursos materiales y financieros, verificar la exactitud y veracidad de la información, promover la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones, cumplir con las políticas internas y externas emitidas por los órganos de control.

Es el conjunto de planes, métodos y procedimientos adoptados por una organización, con el fin de asegurar que los activos están debidamente protegidos, que los registros contables son fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente de acuerdo con las políticas trazadas por la gerencia, en atención a las metas y los objetivos previstos. (Cepeda, 1997, pág. 4)

También se puede decir que el control interno es:

El proceso diseñado, implementado y mantenido por los responsables del gobierno de la entidad, la dirección y otro personal, con la finalidad de proporcionar una seguridad razonable sobre la consecución de los objetivos de la entidad relativos a la fiabilidad de la información financiera, la eficacia y eficiencia de las operaciones, así como sobre el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias aplicables. El término controles se refiere a cualquier aspecto relativo a uno o más componentes del control interno. (Norma Internacional de Auditoría (NIA), 2013)

2.2.3.1 Objetivos del Control Interno

Según (Arens, 2007) menciona los siguientes objetivos que debe cumplir el control interno:

Confiabilidad de los informes financieros: La administración tiene la responsabilidad legal y profesional de asegurarse de que la información se presente de manera imparcial de acuerdo con los requisitos de información, como los principios de contabilidad generalmente aceptados. El objetivo del control interno

efectivo sobre los informes financieros es cumplir con las responsabilidades de los informes financieros.

Eficiencia y eficacia de las operaciones: Los controles dentro de una empresa tienen como objetivo invitar al uso eficaz y eficiente de sus recursos con el fin de optimizar las metas de la compañía. Un objetivo importante de estos controles es la información financiera y no financiera precisa de las operaciones de la empresa para tomar decisiones.

Cumplimiento con las leyes y reglamentos: La sección 404 requiere que todas las compañías públicas emitan un informe referente a la eficacia de la operación del control interno sobre los informes financieros. Además de las disposiciones legales de la Sección 404, se requiere que las organizaciones públicas, no públicas y sin fines de lucro sigan varias leyes y reglamentaciones. Algunas sólo tienen una relación indirecta con la contabilidad, como las leyes de protección ambiental y derechos civiles. Otras tienen relación con la contabilidad, como las reglamentaciones de impuestos sobre la renta y el fraude. (pág. 270)

2.2.4 Sistema de Control Interno (SCI)

El diseño de un adecuado sistema de control interno implica no solo un dominio técnico sobre la materia, sino también un conocimiento del medio específico en el cual se va aplicar, es decir se debe conocer las funciones y procedimientos de la empresa. Es así que (Cepeda, 1997) menciona que:

Es un mecanismo de apoyo gerencial, orientados hacia una meta o fin; pero no es un objetivo o un fin de sí mismo. Provee una garantía razonable del logro de los objetivos y las metas organizacionales, no una garantía absoluta. Un adecuado SCI podrá alertar oportunamente y reportar sobre el bajo rendimiento de una gestión, pero no podrá transformar o convertir una administración deficiente en una administración destacada. (pág. 4)



Gráfico 3: Sistema de control interno

Fuente: (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), 2013)

Realizado por: Silvia Malena Ponce Bedon

2.2.4.1 Objetivos del Sistema de Control Interno

La orientación del sistema de control interno con el diseño, la implementación, el desarrollo, la revisión permanente y los fortalecimientos se debe dirigir al cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Proteger, administrar los recursos de la organización.
- Garantizar en las operaciones de la organización la eficiencia, eficacia y economía (Control interno administrativo) y velar porque las actividades y recursos estén dirigidos al logro de los objetivos organizacionales.
- Definir y aplicar medidas correctivas para corregir y prevenir los riesgos, detectar y corregir las desviaciones que se presentan en la organización y que puedan comprometer el logro de los objetivos programados.
- Velar porque la organización disponga de instrumentos y mecanismos de planeación y para el diseño y desarrollo organizacional de acuerdo con su naturaleza, estructura, características y funciones. (Cepeda, 1997, pág. 7)

2.2.5 Tipos de Control Interno

Existen varios tipos de control interno que han sido creados por diferentes asociaciones internacionales con la finalidad de salvaguardar los activos de una entidad.

Tabla 1: Tipos de control interno

Componentes	Conceptos
COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission)	<p>Es un proceso efectuado por la junta de directores, la administración superior y todo el personal de la entidad, por lo que no representa un procedimiento o política que se aplica en forma periódica, sino que es continuamente operado en todos los niveles. Los objetivos del proceso de control interno pueden categorizarse en los términos siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eficiencia y efectividad de las operaciones. • Confiabilidad, totalidad y oportunidad de información financiera y administrativa. • Cumplimiento con las leyes y regulaciones aplicables. • También, incluye, los controles internos sobre la salvaguarda de activos y otros recursos contra adquisiciones no autorizadas. (Fonseca Luna, 2013)
COCO (Criterio Control Committee)	<p>En el 2007, el Criterio Control Committee (CoCo) público un documento, en el que señala que para evitar confusiones en la aplicación del control interno debería ampliarse su comprensión e incluir la identificación y mitigación de los riesgos conocidos, la identificación y el aprovechamiento de las oportunidades, y el establecimiento de la capacidad de responder adaptarse a lo inesperado.</p> <p>Los objetivos de control y su enfoque definen con claridad la importancia de la evaluación del riesgo, así como la evaluación de los controles en las organizaciones. (Fonseca Luna, 2013)</p>
COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology)	<p>La aceptación de COBIT en el contexto internacional sigue en ascenso, habiendo sido incorporada por la Unión Europea como uno de los tres estándares para la seguridad de los sistemas de información de sus países miembros a partir del 2005 conjuntamente con la ISO 17799.</p> <p>Es reconocido como un marco de referencia que se apoya en controles y en la gestión de riesgos, así como en un juego de herramientas para implementar el gobierno TI soportado globalmente por la Tecnología de información.</p> <p>Establece una estructura integrada de acuerdo con los requerimientos del negocio que hacen las veces de objetivos generales, los cuales, están acompañados por dominios, objetivos de control, procesos y directrices generales que operan para minimizar los riesgos en el negocio. (Fonseca Luna, 2013)</p>

Fuente: (Fonseca Luna, 2013)

Realizado por: Silvia Malena Ponce Bedon

2.2.6 COSO III

El modelo de control interno emitido en mayo del 2013 por el COSO permite una mayor cobertura de los riesgos a los que se enfrentan actualmente las organizaciones públicas y/o privadas.

El Marco Integrador del COSO III establece un total de diecisiete principios que representan los conceptos fundamentales asociados a cada componente. Dado que estos diecisiete principios proceden directamente de los componentes, para que una entidad puede alcanzar un control interno efectivo y eficaz aplicando todos los principios antes mencionados. La totalidad de los principios son aplicables a los objetivos operativos, de información y de cumplimiento. (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), 2017)

Existe una relación directa entre los objetivos que una empresa pretende lograr, los componentes, lo cual representa los recursos que se necesita para lograr los objetivos y la estructura organizacional de la entidad. Existe una relación entre las tres categorías de objetivos operativos, de información y de cumplimiento, los cinco componentes y la estructura organizacional de la entidad. (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), 2017)

2.2.6.1 Objetivos del COSO III

El marco divide los objetivos organizacionales en cuatro categorías:

Objetivos Estratégicos: Los cuales son relativos a metas de alto nivel, alineados y soportados por la misión de la entidad.

Objetivos Operacionales: El cual se relaciona al eficiente y efectivo uso de los recursos de la entidad.

Objetivos de Reportes: Los cuales se relacionan a la confiabilidad de todos los reportes de la entidad para partes internas o externas.

Objetivos de Cumplimiento: los cuales se relacionan al cumplimiento por parte de la entidad de las leyes y regulaciones. (Ramírez, 2008, pág. 47)

Cuando la administración de riesgos empresariales es efectiva, de acuerdo al marco, la junta de directores y la gerencia tienen razonable seguridad de que ellos entienden la dimensión en la cual la entidad está logrando los objetivos estratégicos y operativos, son preparados reportes efectivos internos y externos, y se cumplen leyes y regulaciones aplicables. El marco diseñado presenta algunos elementos claves que lo caracterizan. (Ramírez, 2008, pág. 47)

2.2.6.2 Diferencia del COSO I, COSO II y COSO III

El COSO tiene como misión fundamental proporcionar liderazgo de pensamiento a través de la creación de estructuras y orientaciones generales sobre la gestión de los riesgos empresariales y el control interno está diseñado para mejorar el desempeño organizacional, la gestión y reducir el alcance del fraude en las organizaciones. Se ha identificado las siguientes diferencias que se menciona a continuación:

Tabla 2: Historia el COSO

COSO	COSO I
COSO I	Versión de 1992: Marco Integrado de Control Interno
COSO II	Versión de 2004: Gestión Integral de Riesgos
COSO III	Versión julio 2006: Control interno sobre el reporte financiero

Fuente: (Estupiñan, 2006)

Realizado por: Silvia Malena Ponce Bedon

Tabla 3: Diferencias del COSO I, COSO II y COSO III

DIFERENCIA	COSO I	COSO II	COSO III
Definición	Esta metodología se incorporó en las políticas, reglas y regulaciones y ha sido utilizada por muchas compañías para mejorar sus actividades de control hacia el logro de sus objetivos.	Sus aplicaciones técnicas asociadas, el cual amplia el concepto de control interno, proporcionado un foco más robusto y extenso sobre la identificación, evaluación y gestión integral del riesgo.	Es un proceso realizado por la dirección, la gerencia y el personal de una entidad diseñado para proporcionar una seguridad razonable con respecto al cumplimiento de los objetivos de la organización.
Creación	Versión de 1992: Marco Integrado de Control Interno	Versión de 2004: Gestión Integral de Riesgos	Versión julio 2006: Control interno sobre el reporte financiero
Características generales	Su objetivo es ayudar a las empresas a evaluar y mejorar sus sistemas de control interno, facilitando un modelo en base al cual pudieran valorar sus procesos internos.	Amplia el concepto de control interno la gestión de riesgo implicando necesariamente a todo el personal incluidos los directivos y administradores.	Permite que las empresas desarrollen y mantengan efectiva y eficientemente sistemas de control interno.
Componentes	La estructura del estándar se divide en cinco componentes	No sustituye el marco de control interno, sino que lo incorpora como parte de él, permitiendo a las compañías mejorar sus prácticas de control interno o decidir encaminarse hacia un proceso más completo de gestión de riesgo, está compuesto por ocho componentes.	Codificación de principios y puntos de enfoque con aplicación internacional para el desarrollo y evaluación de la eficacia del control interno, está compuesto por 5 componentes y 17 principios.
Objetivos	Proporciona seguridad razonable en la consecución de los siguientes objetivos:	Toma aspectos importantes que el COSO I no considera entre ellos:	No sustituye a ninguno de los modelos anteriores. Está enfocado solamente a cumplir

	<ol style="list-style-type: none"> 1. Eficacia y eficiencia de las operaciones. 2. Confiabilidad de la información financiera 3. Cumplimiento de las leyes reglamentos y normas que sean aplicables. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. El establecimiento de objetivos. 2. Identificación de riesgos. 3. Respuestas a los riesgos. 	<p>el objetivo de asegurar la confiabilidad de la información financiera.</p>
Metodología	Uso del juicio profesional para la evaluación de la eficacia del sistema de control interno.	Permite a la dirección de la empresa tener una visión global del riesgo y accionar los planes para su correcta gestión.	Inclusión de una guía orientada para facilitar la supervisión del control interno sobre las operaciones, el cumplimiento y los objetivos de reporte.

Fuente: (Estupiñan, 2006)

Realizado por: Silvia Malena Ponce Bedon

2.2.6.3 Componentes del COSO III

El COSO es aplicable a todos los niveles de la empresa desde los más altos niveles hasta las más básicas unidades operacionales o funciones, refleja que la estructura jerárquica de las organizaciones en función de control interno debe ser implementando de arriba hacia abajo, desde lo más alto a los niveles de la organización hacia el resto de la entidad.



Gráfico 4: Sistema de control interno

Fuente: (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), 2013)

a) Ambiente Interno

El ambiente interno abarca el talento de una organización, que influye en la conciencia de sus empleados sobre el riesgo y forma la base de los otros componentes de la gestión de riesgos corporativos, proporcionando disciplina y estructura. Los factores del ambiente interno incluyen la filosofía de gestión de riesgos de una entidad, su riesgo aceptado, la supervisión ejercida por el consejo de administración, la integridad, valores éticos y competencia de su personal y la forma en que la dirección asigna la autoridad y responsabilidad y organiza y desarrolla a sus empleados. (Ramírez, 2008, pág. 48) Los principios relacionados al componente ambiente de control se detallan a continuación:

Principio 1: La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.

Principio 2: El consejo de administración demuestra independencia de la dirección y ejerce la supervisión del desempeño del sistema de control interno.

Principio 3: La dirección establece, con la supervisión del consejo, las estructuras, las líneas de reporte, los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.

Principio 4: La organización demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.

Principio 5: La organización define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos. (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), 2013)

b) Evaluación de riesgos

Es la identificación y análisis de riesgos relevantes para el logro de los objetivos y la base para determinar la forma en que tales riesgos deben ser mejorados. Así mismo, se refiere a los mecanismos necesarios para identificar y manejar riesgos específicos asociados con los cambios, tanto los que influyen en el entorno de la organización como en el interior de la misma.

En toda entidad, es indispensable el establecimiento de objetivos, tanto globales de la organización como de actividades relevantes, obteniendo con ello una base sobre la cual sean identificados y analizados los factores de riesgo que amenazan su oportuno cumplimiento. (Ramírez, 2008, pág. 52) Los principios relacionados al componente evaluación de riesgos son:

Principio 6: La organización define los objetivos con suficiente claridad para permitir la identificación y evaluación de los riesgos relacionados.

Principio 7: La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la entidad y los analiza como base sobre la cual determinar cómo se debe gestionar.

Principio 8: La organización considera la probabilidad de fraude al evaluar los riesgos para la consecución de los objetivos.

Principio 9: La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno. (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), 2013)

c) Actividades de Control

“Son aquellas que realizan la gerencia y demás personal de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas. Estas actividades están expresadas en las políticas, sistemas y procedimientos.” (Estupiñan, 2006, pág. 32) Los principios relacionados al componente actividades de control son:

Principio 10: La organización define y desarrolla actividades de control que contribuyen a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.

Principio 11: La organización define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.

Principio 12: La organización despliega las actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales del control interno y procedimientos que llevan dichas políticas a la práctica. (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), 2013)

d) Sistemas de información y comunicación

“Los sistemas de información están diseminados en todo el ente y todos ellos atienden a uno o más objetivos de control. De manera amplia, se considera que existen controles gerenciales y controles de aplicación sobre los sistemas de información.” (Estupiñan, 2006, pág. 33) Los principios relacionados al componente sistemas de información y comunicación son:

Principio 13: La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.

Principio 14: La organización comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.

Principio 15: La organización se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno. (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), 2013)

e) Supervisión y Monitoreo

En general, los sistemas de control están diseñados para operar en determinadas circunstancias. Claro está que para ello se tomaron en consideración los objetivos, riesgos y las limitaciones inherentes al control; sin embargo, las condiciones evolucionan debido tanto a factores externos como internos, provocando con ello que los controles pierdan su eficiencia. (Estupiñan, 2006, pág. 37)

Principio 16: La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas y/o independientes para determinar si los componentes del sistema de control interno están presentes y en funcionamiento.

Principio 17: La organización evalúa y comunica las deficiencias de control interno de forma oportuna a las partes responsables de aplicar medidas correctivas, incluyendo la alta dirección y el consejo, según corresponda. (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO), 2013)

2.2.7 Evaluación del Control Interno

La evaluación de un sistema de control interno constituye en sí todo un proceso, los enfoques y técnicas varían, sin embargo, debe mantenerse una disciplina apropiada en todo el proceso y deben mantenerse ciertos principios fundamentales que le son inherentes. La persona encargada de evaluar el control interno deberá entender cada una de las actividades de la entidad y cada componente del sistema de control interno objeto de la evaluación. Según (Coopers & Lybrand, 2015) menciona que:

Conviene centrarse primero en el funcionamiento teórico del sistema, es decir en su diseño, lo que implicará conversaciones previas con los empleados de la entidad y la revisión de la documentación existente.

La tarea del evaluador es averiguar el funcionamiento real del sistema. Es posible que, con el tiempo, determinados procedimientos diseñados para funcionar de un modo determinado se modifiquen para funcionar de otro modo, o simplemente se dejen de realizar. A fin de determinar el funcionamiento real del sistema, se mantendrán conversaciones con los empleados que aplican y se ven afectados por los controles, se revisarán los datos registrados sobre el cumplimiento de los controles, o una combinación de estos dos procedimientos. (Pág. 98)

Según (Estupiñan, 2006) menciona tres métodos que se utiliza para evaluar el sistema de control interno así tenemos:

Cuestionario: Este método consiste en diseñar cuestionarios con base en preguntas que deben ser contestadas por los funcionarios y personal responsable de las distintas áreas de la empresa bajo examen. La aplicación del cuestionario permite servir de guía para el relevamiento y la determinación de las áreas críticas de una manera uniforme facilitando la preparación de las cartas de control interno.

Narrativo o descriptivo: Es la descripción detallada de los procedimientos más importantes y las características del sistema de control interno para las distintas áreas clasificadas por actividades, departamentos, funcionarios y empleados, mencionando los registros y formularios que intervienen en el sistema. El relevamiento se realiza mediante entrevistas y observaciones de cada uno de los principales documentos y registros que intervienen en el proceso.

Gráfico o diagramas de flujo: Este método consiste en describir objetivamente la estructura orgánica de las áreas con la auditoría, así como los procedimientos a través de sus distintos departamentos y actividades. Este método es un complemento muy útil porque la representación básica de los circuitos y ciclos administrativos de la empresa pueden ser utilizados por varios años, en el caso de exámenes recurrentes, y localizar muy rápidamente rutinas susceptibles de mejoramiento logrando una mayor eficiencia administrativa. (pág. 161-162)

2.2.8 Escalas del Control Interno

La escala para el cálculo del nivel de confianza y riesgo para evaluar el control interno comienza con el 5% de rango, lo cual clasifica el nivel de riesgo como alto, moderado o bajo. El riesgo en la evaluación del control interno es la probabilidad de que exista un error u omisión en el área en que está evaluando; “es decir que el auditor de una opinión inapropiada sobre el sistema de control interno en cuanto a sus componentes y de la información financiera, administrativa, operacional o de gestión”. (Velásquez, 2012, pág. 27)

Tabla 4: Rangos del nivel de confianza y riesgo

NIVEL DE CONFIANZA		
BAJO	MODERADO	ALTO
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
85% - 50%	49% -25%	24% -5%
ALTO	MODERADO	BAJO
NIVEL DE RIESGO (100-NC)		

Fuente: (Velásquez, 2012)

Realizado por: Silvia Malena Ponce Bedon

Al combinar los riesgos podemos determinar la siguiente ecuación:

R. de control interno = R. Inherente * Riesgo de Control * Riesgo de Detección

2.2.9 Plan de Mejoras

El diseño de las mejoras que resulten de la evaluación del control interno, están orientadas a corregir las debilidades materiales y las deficiencias significativas identificadas en los procesos internos de la entidad. “Por este motivo, dichas mejoras deberían ser preparadas en términos concretos y ser factibles de implementar en corto tiempo” (Fonseca Luna, 2013, pág. 400)

El plan de mejoras debería ser desarrollado por la gerencia, siguiendo la misma lógica de presentación del reporte del control interno, ordenando las mejoras planteadas en grupos, de acuerdo con su naturaleza. Según (Fonseca Luna, 2013) menciona que:

Todo plan debería tener un nivel de detalle apropiado que permita identificar las acciones que deben adoptar una o varias personas y las áreas comprometidas en la implementación de los controles internos, en especial cuando se trata de organizaciones que operan en forma descentralizada con unidades de negocios.

El plan de implementación del control interno debería incluir los contenidos siguientes:

- ✓ Descripción de las mejoras de control interno a ser implementadas para corregir las debilidades materiales o deficiencias significativas, agrupadas conforme a su naturaleza e importancia.
- ✓ Identificación de las personas responsables de la implementación.
- ✓ Plazos establecidos para la implementación y reporte del avance.
- ✓ Indicadores de medición para considerar una mejora de control interno implementada si fuera el caso. (pág. 401)

Según (Coopers & Lybrand, 2015) menciona que:

Los responsables de efectuar una evaluación de los sistemas de control interno por primera vez podrían considerar las siguientes sugerencias básicas respecto a qué hacer y por dónde empezar:

- ✓ Determinar el alcance de la evaluación en términos de categoría de objetivos, componentes de control interno y actividades objeto de la evaluación.
- ✓ Identificar las actividades de supervisión continuada que normalmente aseguran la eficacia del control interno.
- ✓ Analizar el trabajo de evaluación del control realizado por los auditores internos y reflexionar sobre las conclusiones relacionadas con el control presentadas por los auditores externos.
- ✓ Establecer las prioridades de las áreas de mayor riesgo, por unidad, componente de control interno u otros, para su atención inmediata.
- ✓ En base a lo anterior, elaborar un programa de evaluaciones que conste de actividades a corto y largo plazo.
- ✓ Reunir a las personas que efectuarán las evaluaciones y considerar juntos el alcance y el calendario a establecer, así como la metodología y las herramientas a utilizar, examinar las conclusiones de los auditores internos y externos y de los organismos públicos, definir la forma de presentación de las conclusiones y determinar la documentación a entregar a la finalización de la evaluación.
- ✓ Seguir el avance de la evaluación y revisar las conclusiones obtenidas.
- ✓ Asegurar que se tomen las acciones de seguimiento necesarias, modificando los apartados correspondientes de las evaluaciones posteriores. (pág. 100)

2.2.10 Resumen de Deficiencias del Control Interno

“Las deficiencias en el sistema de control interno pueden ser detectadas tanto a través de procedimientos de supervisión continuada realizados en la entidad como de las evaluaciones puntuales del sistema de control interno, así como a través de terceros”. (Coopers & Lybrand, 2015, pág. 100)

La significatividad de una deficiencia o de un conjunto de deficiencias en el sistema de control interno depende de la probabilidad de que se pueda producir y de la posible magnitud de la incorrección. Es decir, pueden existir deficiencias significativas, aunque el auditor no haya identificado incorrecciones durante la realización de la auditoría. (Norma Internacional de Auditoría 265 (NIA), 2013)

Tabla 5: Acciones correctivas de las deficiencias

Situación de la acción correctiva	Descripción
Implementada	Si la acción correctiva fue aplicada apropiadamente y corrigió o extinguió la debilidad de control interno o deficiencia significativa de control identificada.
En proceso	Si a pesar de haberse adoptado acciones en forma apropiada, la corrección de la debilidad material o deficiencia significativa de control interno, tomara más tiempo que el previsto.
Pendiente de implementación	Si las personas responsables no adoptaron acciones para corregir las debilidades materiales o deficiencias significativas en el control interno; o las acciones adoptadas fueron insuficientes.

Fuente: (Fonseca Luna, 2013)

Realizado por: Silvia Malena Ponce Bedon

2.3 IDEA A DEFENDER

El Diseño de un Sistema de Control Interno para Almacenes Buen Hogar “UNIHOOGAR” Cía. Ltda., Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, permitirá alcanzar las metas y objetivos mediante la aplicación del método COSO III.

2.4 VARIABLES

2.4.1 Variable Dependiente

Sistema de Control Interno

2.4.2 Variable Independiente

Mejorar las operaciones administrativas y financieras

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1 MODALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación que se realizó es mixta ya que se utilizó indicadores tanto cualitativos como cuantitativos.

Cualitativos: Se utilizó para realizar la investigación bibliográfica, también permitió procesar los datos relevantes sobre las debilidades encontradas a través de los cuestionarios aplicados a los trabajadores del almacén.

Cuantitativos: Se utilizó para realizar la tabulación de los cuestionarios aplicados a los trabajadores del almacén, con la finalidad de identificar las deficiencias en los procesos financieros y administrativos relacionados al sistema de control interno.

3.2 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

Para formular la presente investigación se utilizó los siguientes tipos de estudios:

Estudios Exploratorios: A través de este estudio se procedió a levantar información de los procesos existentes en el almacén, con la finalidad de evaluar el correcto funcionamiento y evitar actividades que no generen valor al negocio.

Estudios Descriptivos: Utilizando este estudio se revisó distintas fuentes documentales y bibliográficas para recabar datos e información existente sobre el control interno, a fin de obtener un conocimiento más amplio y sustentar el desarrollo del trabajo de titulación.

Estudios Explicativos: De la misma manera este estudio se utilizó para la recolección de información teórica, con lo cual se sustentó la investigación, además sirvió para identificar los procesos administrativos y financieros existentes en el almacén Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda.

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

La población comprende el personal que labora en el Almacén Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda. El cual se encuentra distribuido de la siguiente manera:

Tabla 6: Población

DEPARTAMENTO	NÚMERO DE PERSONAL
Gerente General	1
Jefe de Almacén	1
Vendedoras	4
Cajera	1
Jefe de Bodega	1
Chofer	1
TOTAL	9

Fuente: Almacén Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda
Realizado por: Silvia Malena Ponce Bedon

3.3.2 Muestra

Debido al número reducido de la población no se aplicó ninguna fórmula para calcular la muestra por lo tanto se utilizó la totalidad de la población para efectuar los cuestionarios.

FÓRMULA DE LA MUESTRA

Datos:

N= población total, conjunto universo.

n= tamaño de la muestra probabilística.

PQ= constante toma base de un cuartil población 0,20.

N-1= correlación para métrica constante relativo para el cálculo de muestra.

E²= margen de error, se encuentra entre 0,02 y 0,3

K²= coeficiente de correlación de error igual a 2.

$$n = \frac{PQ \times N}{(N - 1) \frac{E^2}{K^2} + PQ}$$

3.4 MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.4.1 Métodos de Investigación

Método Deductivo: En la investigación fue aplicado para la recolección de la información partiendo de los conceptos, principios, definiciones, leyes o normas generales que ayudaron a conformar el marco teórico en el cual se sustenta el diseño del sistema de control interno.

Método Inductivo: Este método se utilizó para evaluar el cumplimiento del control interno con el propósito de emitir conclusiones sobre la situación real de la empresa, que contribuya para mejorar los procesos administrativos y financieros del almacén Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda.

Método Analítico: Utilizando este método se analizó la situación actual del Almacenes Buen Hogar “Unihogar” Cía. Ltda. para identificar los problemas básicos que puedan afectar los procesos administrativos y comerciales.

3.4.2 Técnicas de Investigación

Una vez recopilados los datos por medio de los instrumentos diseñados para este fin, es necesario procesarlos, lo cual permitirá llegar a conclusiones en relación con la idea a defender planteada. No basta con recolectar los datos ni con cuantificarlos adecuadamente. Una simple colección de datos no constituye una investigación.

Encuesta: Esta técnica de investigación fue utilizada al aplicar cuestionarios al personal del área administrativa y trabajadores del almacén Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda.

Entrevista: Para la obtención de información se realizó una entrevista a los funcionarios del área administrativa de la empresa, por medio de una serie de preguntas significativas que nos brindaran información requerida en el proceso de formulación de los flujogramas.

Tabulación: Sirvió para tabular los resultados de los cuestionarios aplicados a los trabajadores el almacén Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda.

Interpretación: Esta técnica de investigación fue utilizada para interpretar los resultados arrojados del cuestionario aplicado a los trabajadores del almacén Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda.

3.4.3 Instrumentos de Investigación

Cuestionarios: Se utilizó para aplicar a los trabajadores de Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda. con la finalidad de identificar deficiencias en los procesos administrativos y comerciales.

Guía de Entrevista: A través de la entrevista se pudo conocer la situación actual de almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda., este instrumento de investigación fue aplicado al gerente.

Documentos electrónicos: Sirvió para recabar información para el desarrollo del marco teórico, lo cual permitió adquirir un conocimiento amplio sobre el funcionamiento del sistema de control interno y sus componentes.

3.5 RESULTADOS

3.5.1 Encuestas Realizadas al Talento Humano de Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR”

1. ¿Existe un código de ética aprobado por el gerente de Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR”?

Tabla 7: Código de ética aprobado por el gerente

RESPUESTAS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	8	89%
No	1	11%
Total	9	100%

Fuente: Encuestas aplicadas al talento humano de almacenes Buen Hogar, 2018
Realizado por: Silvia Malena Ponce Bedon

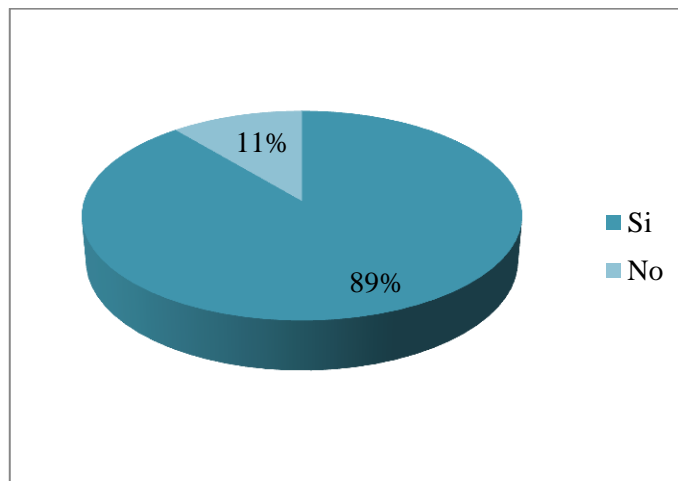


Gráfico 5: Código de ética aprobado por el gerente

Fuente: Tabla 3
Realizado por: Silvia Malena Ponce Bedon

Interpretación:

Del personal encuestado, el 89% afirma que, si existe un Código de Ética previamente establecido por el Gerente de Almacenes Buen Hogar, que ayuda a regular la conducta de los trabajadores y que permite cumplir con sus objetivos planteados, tan solo un 11% cuestionó que no existe dicho código.

2. ¿El gerente de Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” supervisa las funciones de los trabajadores?

Tabla 8: Supervisa las funciones de los trabajadores

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Siempre	2	22%
A veces	7	78%
Nunca	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Encuestas aplicadas al talento humano de almacenes Buen Hogar, 2018
Realizado por: Silvia Malena Ponce Bedon

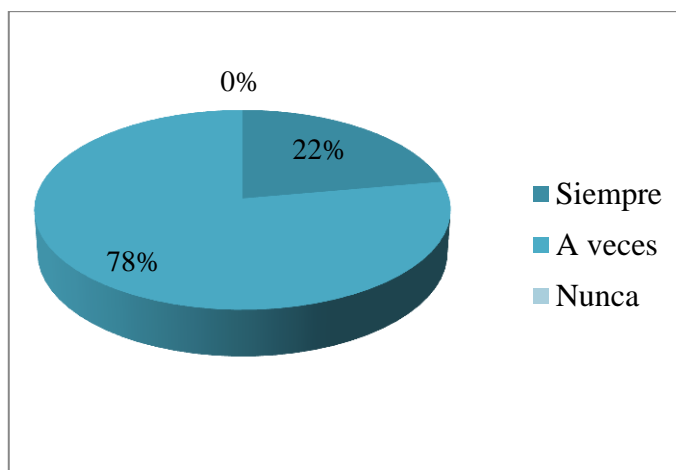


Gráfico 6: Supervisa las funciones de los trabajadores

Fuente: Tabla 4
Realizado por: Silvia Malena Ponce Bedon

Interpretación:

Del personal encuestado, el 22% afirma que el Gerente de Almacenes Buen Hogar siempre supervisa todas las funciones realizadas por el personal, asegurando que todos los procedimientos se realicen de forma correcta, mientras que un 78% mencionaron que a veces el Gerente va a supervisar sus funciones, debido a que esta actividad está asignada a la jefa de almacén.

3. ¿Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” ha establecido la misión y visión acorde al objeto social?

Tabla 9: Misión y visión acorde al objeto social

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	9	100%
No	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Encuestas aplicadas al talento humano de almacenes Buen Hogar, 2018

Realizado por: Silvia Malena Ponce Bedon

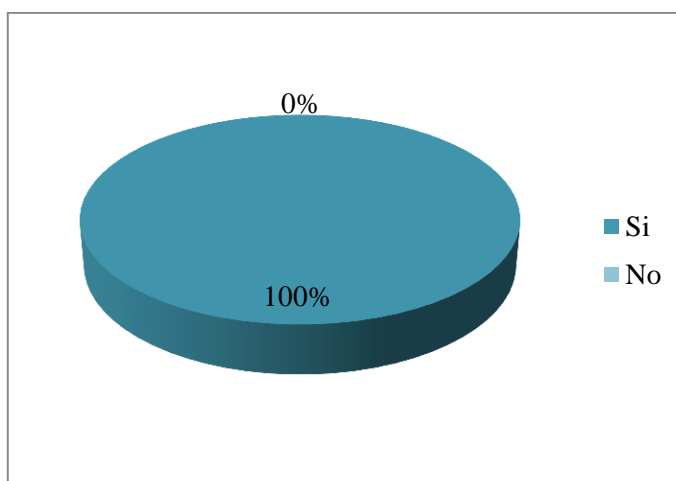


Gráfico 7: Misión y visión acorde al objeto social

Fuente: Tabla 5

Realizado por: Silvia Malena Ponce Bedon

Interpretación:

Del personal encuestado, el 100% afirma que Almacenes Buen Hogar ha establecido la misión y visión acorde al objetivo social, es decir que el talento humano conoce claramente la razón de ser de la empresa y hacia dónde quieren llegar, lo cual le ha permitido posicionarse en el mercado.

4. ¿Existe políticas que estimulen el desarrollo profesional del personal?

Tabla 10: Políticas que estimulen el desarrollo profesional

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	8	89%
No	1	11%
Total	9	100%

Fuente: Encuestas aplicadas al talento humano de almacenes Buen Hogar, 2018
Realizado por: Silvia Malena Ponce Bedon

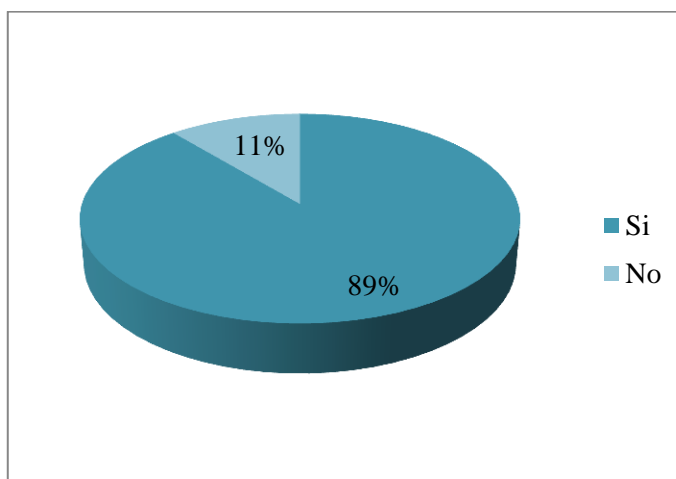


Gráfico 8: Políticas que estimulen el desarrollo profesional

Fuente: Tabla 6
Realizado por: Silvia Malena Ponce Bedon

Interpretación:

Del personal encuestado, el 89% afirman que, si existen políticas que estimulen el desarrollo profesional, debido a que la empresa ofrece capacitaciones de acuerdo al área de trabajo, con lo cual los trabajadores adquieren nuevos conocimientos y certificados que abalanzan los cursos recibidos, esto beneficia a los trabajadores y asegura el buen funcionamiento de la institución, mientras que un 11% desconoce que existan dichas políticas por ser personal nuevo.

5. ¿La máxima autoridad establece políticas institucionales y específicas aplicables a las áreas de trabajo?

Tabla 11: Políticas institucionales

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	1	11%
No	8	89%
Total	9	100%

Fuente: Encuestas aplicadas al talento humano de almacenes Buen Hogar, 2018

Realizado por: Silvia Malena Ponce Bedon

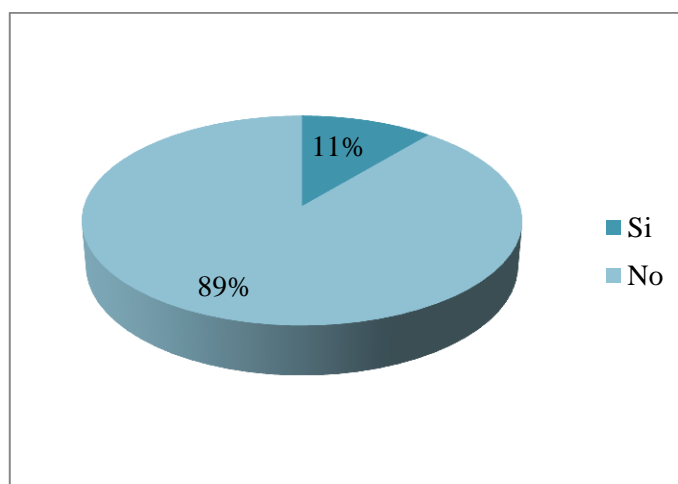


Gráfico 9: Políticas institucionales

Fuente: Tabla 7

Realizado por: Silvia Malena Ponce Bedon

Interpretación:

Del personal encuestado, el 11% afirman que la máxima autoridad si ha establecido políticas institucionales y específicas aplicables a las áreas de trabajo, mientras que el 89% discreparon que no existe un documento de sustento que contemple dichas políticas, sino que son emitidas de manera verbal, razón por la cual no son aplicadas por los trabajadores de la empresa.

6. ¿Se separan las funciones incompatibles para reducir el riesgo de errores o acciones irregulares?

Tabla 12: Separación de funciones incompatibles

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Siempre	1	11%
A veces	4	45%
Nunca	4	44%
Total	9	100%

Fuente: Encuestas aplicadas al talento humano de almacenes Buen Hogar, 2018
 Realizado por: Silvia Malena Ponce Bedon

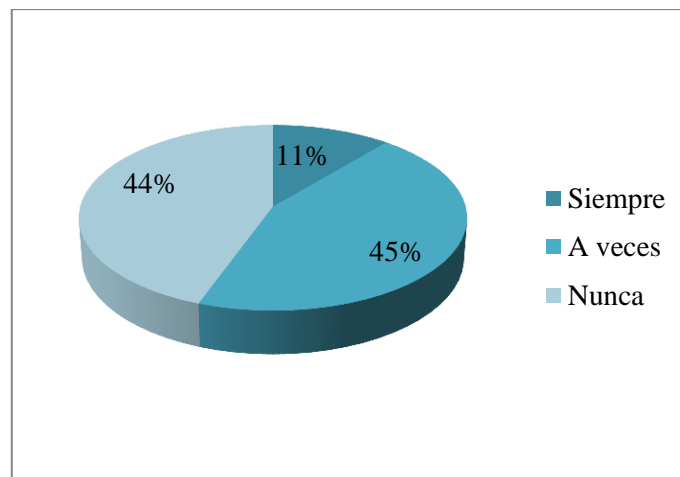


Gráfico 10: Separación de funciones incompatibles

Fuente: Tabla 8
 Realizado por: Silvia Malena Ponce Bedon

Interpretación:

Del personal encuestado, el 11% afirma que, siempre separan las funciones incompatibles para reducir el riesgo de errores o acciones irregulares, el 45% indicaron que a veces separan las funciones incompatibles, mientras que el 44% discreparon con la opinión de los demás compañeros debido a que la cajera realiza las veces de vendedora, además la jefa de almacén hace las veces de contadora.

7. ¿Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” dispone de evidencia documental suficiente, pertinente y legal de sus operaciones?

Tabla 13: Evidencia documental suficiente, pertinente y legal

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	9	100%
No	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Encuestas aplicadas al talento humano de almacenes Buen Hogar, 2018

Realizado por: Silvia Malena Ponce Bedon

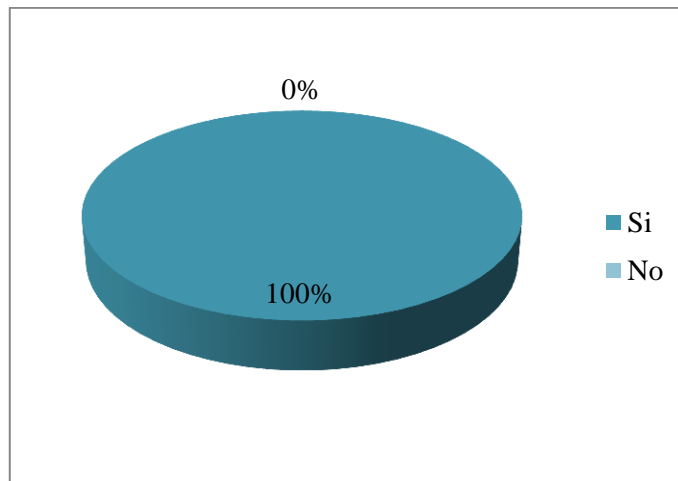


Gráfico 11: Evidencia documental suficiente, pertinente y legal

Fuente: Tabla 9

Realizado por: Silvia Malena Ponce Bedon

Interpretación:

Del personal encuestado, el 100% afirma que Almacenes Buen Hogar si dispone de evidencia documental suficiente, pertinente y legal para sustentar las transacciones realizadas de su actividad económica en caso de que los órganos de control realicen una auditoría, mencionaron que los documentos están archivados de forma cronológica y en un lugar seguro.

8. ¿Las áreas de recaudación de Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” cuentan con suficientes medidas de seguridad física?

Tabla 14: Áreas de recaudación con suficientes medidas de seguridad física

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	2	22%
No	7	78%
Total	9	100%

Fuente: Encuestas aplicadas al talento humano de almacenes Buen Hogar, 2018
 Realizado por: Silvia Malena Ponce Bedon

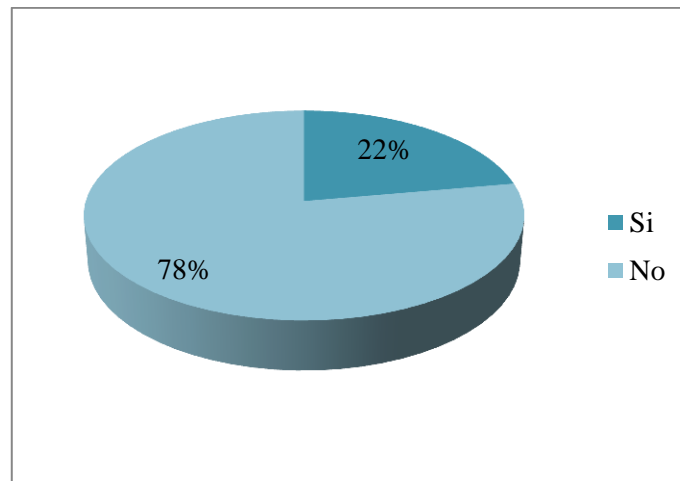


Gráfico 12: Áreas de recaudación con suficientes medidas de seguridad física

Fuente: Tabla 10
 Realizado por: Silvia Malena Ponce Bedon

Interpretación:

Del personal encuestado, el 22% afirma que las áreas de recaudación de Almacenes Buen Hogar cuentan con suficientes medidas de seguridad física, mientras que el 78% indicaron que los recursos financieros no están bajo ninguna medida de seguridad, sino que están expuestos a la sustracción por parte de terceras personas e incluso por el personal interno de la empresa.

9. ¿Se concilia diariamente las operaciones de depósito respecto las recaudaciones?

Tabla 15: Conciliación diaria de las operaciones de depósito

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Siempre	9	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
Total	9	100%

Fuente: Encuestas aplicadas al talento humano de almacenes Buen Hogar, 2018
Realizado por: Silvia Malena Ponce Bedon

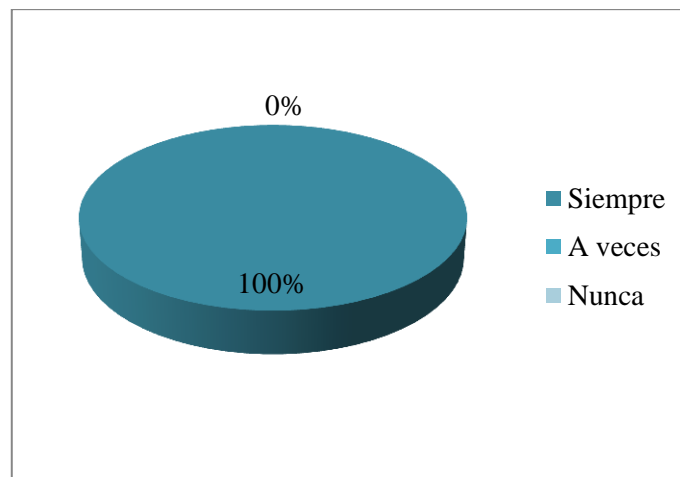


Gráfico 13: Conciliación diaria de las operaciones de depósito

Fuente: Tabla 11
Realizado por: Silvia Malena Ponce Bedon

Interpretación:

Del personal encuestado, el 100% afirma que se concilia diariamente las operaciones de depósito con las recaudaciones por concepto de ventas, cobros de cartera de crédito del Almacén Buen hogar “UNIHOGAR”, quien está encargada de esta función es la jefa de almacén, para lo cual solicita la papeleta de depósitos al cajero responsable de realizar esta acción.

10. ¿Existen medidas de prevención, detección y corrección que protejan a los sistemas de información?

Tabla 16: Medidas de prevención y detección de los sistemas de información

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	1	11%
No	8	89%
Total	9	100%

Fuente: Encuestas aplicadas al talento humano de almacenes Buen Hogar, 2018
 Realizado por: Silvia Malena Ponce Bedon

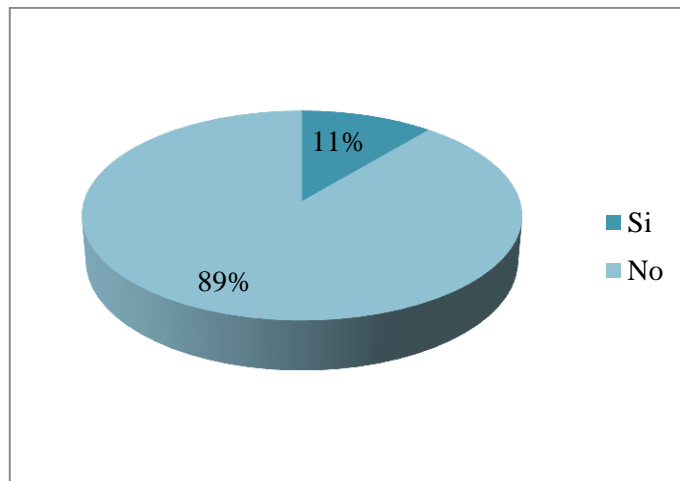


Gráfico 14: Medidas de prevención y detección de los sistemas de información

Fuente: Tabla 12
 Realizado por: Silvia Malena Ponce Bedon

Interpretación:

Del personal encuestado, el 11% afirman que, si existe medidas de prevención, detección y corrección para proteger los sistemas de información del almacén, mientras que el 89% discreparon porque las medidas de seguridad no son efectivas, debido a que para ingresar al sistema informático de la empresa no existe una clave de seguridad para cada usuario, lo cual impide identificar de que usuario se accedió para realizar las transacciones financieras, además mencionaron que la información no se respalda diariamente.

11. ¿Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” posee una página web, en donde se publique las ofertas y los productos en stock?

Tabla 17: Página web donde se publique las ofertas y los productos en stock

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Si	1	11%
No	5	56%
A veces	3	33%
Total	9	100%

Fuente: Encuestas aplicadas al talento humano de almacenes Buen Hogar, 2018
Realizado por: Silvia Malena Ponce Bedon

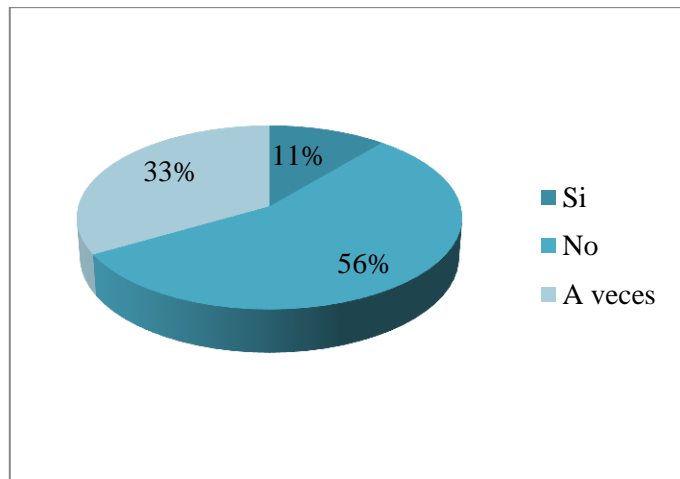


Gráfico 15: Página web donde se publique las ofertas y los productos en stock

Fuente: Tabla 13
Realizado por: Silvia Malena Ponce Bedon

Interpretación:

Del personal encuestado, el 11% afirma que Almacenes Buen Hogar si posee una página web en donde se publican las ofertas y los productos en stock, el 33% mencionaron a veces, mientras que el 56% mencionaron que existe la página web, pero que no se actualiza con frecuencia, además no existe personal responsable que publique las ofertas del almacén.

12. ¿Se solicita información a bancos y deudores para evaluar la efectividad del control de los saldos relacionados?

Tabla 18: Solicitud de información a bancos y deudores

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Siempre	1	11%
A veces	7	78%
Nunca	1	11%
Total	9	100%

Fuente: Encuestas aplicadas al talento humano de almacenes Buen Hogar, 2018
Realizado por: Silvia Malena Ponce Bedon

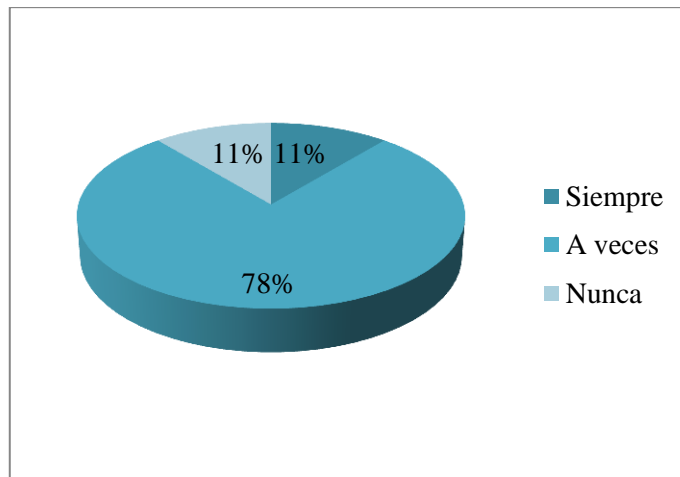


Gráfico 16: Solicitud de información a bancos y deudores

Fuente: Tabla 14
Realizado por: Silvia Malena Ponce Bedon

Interpretación:

Del personal encuestado, el 11% afirma que, siempre se solicita información a bancos y a los clientes deudores con la finalidad de verificar si los saldos son reales, el 78% menciona que a veces, mientras que el 11% indicaron que nunca solicitan esta información, razón por la cual la cartera de crédito no está depurada, el personal de cobranzas es el encargado de esta función.

13. ¿Los trabajadores informan las deficiencias encontradas en sus puestos de trabajo?

Tabla 19: Los trabajadores informan las deficiencias en sus puestos de trabajo

OPCIONES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA
Siempre	1	11%
A veces	6	67%
Nunca	2	22%
Total	9	100%

Fuente: Encuestas aplicadas al talento humano de almacenes Buen Hogar, 2018
 Realizado por: Silvia Malena Ponce Bedon

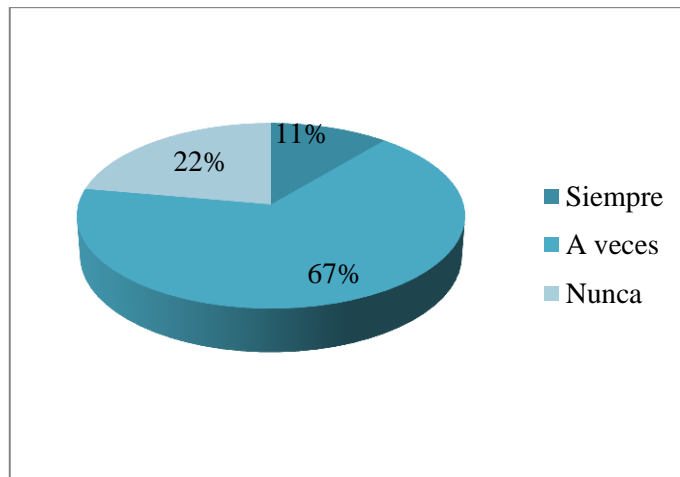


Gráfico 17: Los trabajadores informan las deficiencias en sus puestos de trabajo

Fuente: Tabla 15
 Realizado por: Silvia Malena Ponce Bedon

Interpretación:

Del personal encuestado, el 11% afirma que los trabajadores del almacén siempre informan las deficiencias encontradas en sus puestos de trabajo, el 67% indicó que a veces, mientras que el 22% mencionaron que los trabajadores no informan los inconvenientes existentes en su puesto de trabajo; la comunicación eficiente es muy importante debido a que se pueden ir corrigiendo y mejorando las deficiencias identificadas para cumplir las metas establecidas.

CAPÍTULO IV: MARCO PROPOSITIVO

4.1 TÍTULO

Diseño de un sistema de control interno para almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda. Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo.

4.2 INFORMACIÓN GENERAL DE ALMACENES BUEN HOGAR “UNIHOGAR” CÍA. LTDA.

4.2.1 Identificación de la Empresa

Tabla 20: Identificación general de Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda.

Características	Descripción
Razón Social:	Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda.
RUC:	0102519345001
Tipo de Empresa:	Comercialización
Gerente:	Sr. Luis Alfonso Vera Vásquez.
Ubicación:	Veloz 30 - 39 Juan Montalvo. Sector Consejo Provincial
Teléfono:	(03) 2968-806
Cantón:	Riobamba
Provincia:	Chimborazo

Fuente: Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda., 2018
Realizado por: Silvia Malena Ponce Bedon

4.2.2 Reseña Histórica

Almacenes Unihogar inició sus operaciones el 12 de Julio de 1984, en las calles Veloz 30-39 y Juan Montalvo; mediante el esfuerzo diario, lleno de sacrificio, constancia y perseverancia de su propietario Sr. Luis Vera, abre un nuevo local en el edificio ubicado en las calles Veloz 23-53 y Pichincha. Consecuentemente motivados por el afán de crecer en el mercado local y fomentar fuentes de trabajo, en septiembre del 2003 se crea un tercer local, el mismo que está ubicado en el sector de San Alfonso, exactamente en las calles Junín entre Tarqui y 5 de junio. Almacenes Unihogar se ha dado a conocer a nivel local y nacional debido a que gestiona un excelente trato con sus clientes con quienes ha alcanzado fuertes lazos de amistad lo que ha dado lugar a la obtención de clientes fieles y satisfechos.

4.2.3 Misión

Satisfacer las necesidades de los clientes promoviendo la adquisición de nuestros productos con calidad, garantía, y excelencia en el servicio.

4.2.4 Visión

Seguir creciendo juntos, consolidándonos día a día como una empresa líder en el mercado lo que permita lograr el óptimo nivel de satisfacción de nuestros clientes y una imagen corporativa sólida.

4.2.5 Estructura Orgánica

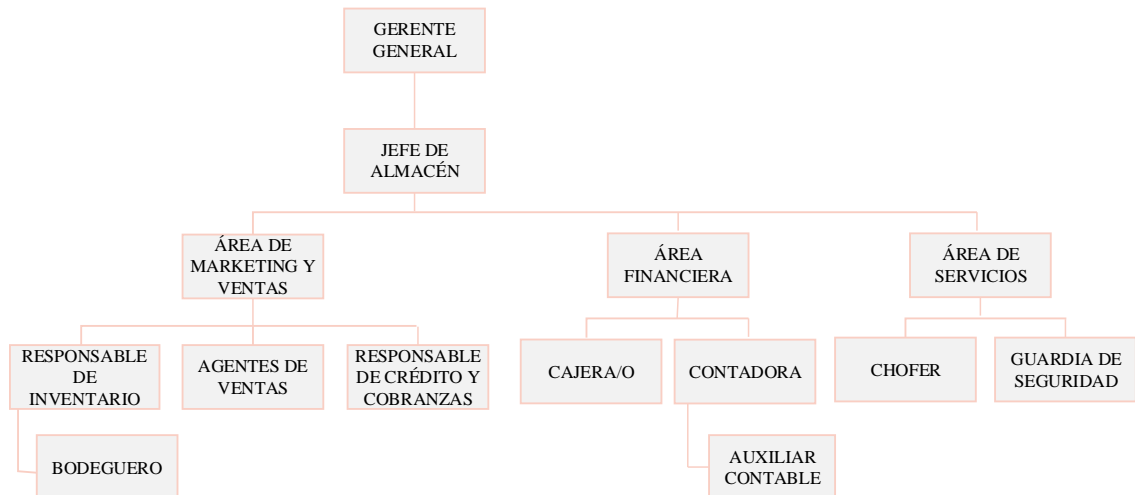


Gráfico 18: Orgánico estructural

Fuente: Almacenes Buen Hogar “UNIHOOGAR” Cía. Ltda., 2018
Realizado por: Silvia Malena Ponce Bedon

4.2.6 Logo Almacenes Buen Hogar “UNIHOOGAR” Cía. Ltda.



Gráfico 19: Logo

Fuente: Almacenes Buen Hogar “UNIHOOGAR” Cía. Ltda., 2018

4.2.7 Productos que Oferta

Entre los productos más comunes que comercializa el almacén tenemos:

- ✓ Audio y Video.
- ✓ Decoraciones.
- ✓ Electrodomésticos complementarios.
- ✓ Electrodomésticos de cocina.
- ✓ Gimnasios y Bicicletas.
- ✓ Joyas y Relojes.
- ✓ Lavado y Secado.
- ✓ Lencería de Cama.
- ✓ Muebles.
- ✓ Niños.
- ✓ Tecnología.
- ✓ Utensilios de Cocina.

4.3 EVALUACIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO-COSO III

4.3.1 Escalas para Evaluar los Cuestionarios de Control Interno

Para calificar los cuestionarios aplicados al personal que labora en el almacén Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda., se utiliza la siguiente escala, lo cual servirá para establecer un promedio general de los 5 componentes y 17 principios, es decir el nivel de riesgo y confianza global del sistema de control interno.

Tabla 21: Escala para calificar los cuestionarios

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Inaceptable
2	Deficiente
3	Satisfactorio
4	Muy Bueno
5	Excelente

Fuente: Manual de Auditoría de Gestión de la Contraloría General del Estado, (2010)
Realizado por: Silvia Malena Ponce Bedon

4.3.2 Cuestionarios de Control Interno

EMPRESA: Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda.

DIRECCIÓN: Veloz 30-39 y Juan Montalvo

NATURALEZA DEL TRABAJO: Sistema de Control Interno

COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL

OBJETIVO: Determinar el adecuado funcionamiento del control interno y evaluar el Ambiente de Control y sus principios.

Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos			
Nº	CONCEPTO	CALIFICACIÓN	EVIDENCIA
1	¿Existe un código de ética aprobado por la máxima autoridad en el almacén?	5	Si existe y fue aprobado por la Junta Directiva del almacén en marzo 2018
2	¿Existe sanciones para quienes no cumplen los valores éticos establecidos en el código de ética?	4	Sí; la persona que llega a incumplir por primera vez los valores éticos es llamado la atención, si es reincidente se le cobra una multa económica y si vuelve a reincidir se despide de la empresa.
3	¿Se toman decisiones de acuerdo a valores éticos con integridad y responsabilidad?	5	Sí; los directivos del almacén toman decisiones basándose en el código de ética.
4	¿Se difunden a los trabajadores del almacén el código de ética?	4	Sí; el personal tiene conocimiento del código de ética e incluso se ha capacitado.
Valoración Principio N° 1		$VP1 = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}}$	$VP1 = \frac{18}{4} = 4.5$
Principio 2: Ejerce la responsabilidad de supervisión			
5	¿El gerente o el personal asignado supervisa las funciones de los trabajadores?	5	Sí; el Jefe de Almacén supervisa diariamente que todo el personal este cumpliendo sus funciones correctamente.

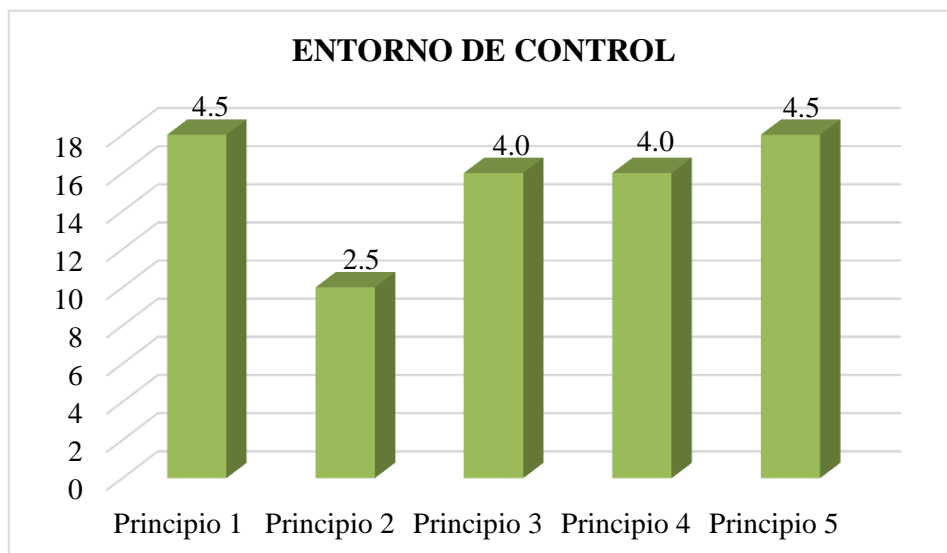
6	¿El gerente establece políticas institucionales específicas aplicables a las áreas de trabajo?	1	No; el Gerente del almacén no ha establecido políticas institucionales. D1
7	¿El gerente y jefes de área se aseguran la adhesión a las políticas institucionales?	1	No; existe incumplimiento de las políticas institucionales. D2
8	¿El Jefe de Almacén realiza informes de supervisión de los trabajadores al Gerente?	3	Sí; El informe se lo realiza de forma verbal. D3
Valoración Principio N° 2		$VP2 = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}}$	$VP2 = \frac{10}{4} = 2.5$
Principio 3: Establece estructuras, autoridad y responsabilidades			
9	¿La entidad ha establecido la misión y visión acorde a su objeto social?	5	Sí; se refleja en la planificación estratégica
10	¿Se han establecido indicadores de gestión que permita evaluar el cumplimiento de objetivos y la eficiencia de la gestión empresarial?	1	No; los directivos no han establecido indicadores de gestión D4
11	¿Existe un compromiso permanente hacia la elaboración responsable de información financiera, contable y de gestión?	5	Sí; la contadora es la encargada de cumplir con esta responsabilidad
12	¿El almacén cuenta con una estructura organizativa que manifiesta claramente la relación jerárquica funcional?	5	Sí; se refleja en la planificación estratégica

Principio 4: Demuestra compromiso con la competencia de sus profesionales			
13	¿Se realizan programas de capacitación que estén dirigidos a mantener los niveles de competencia requeridos?	5	Sí; verificación de programas de capacitación, firmas de asistencia y presupuesto
14	¿Existen procedimientos definidos para la promoción, selección, capacitación, evaluación, compensación, y sanción del personal?	4	Sí; existe procedimientos definidos por la máxima autoridad.
15	¿Existe un plan de capacitación continuo que contribuya al mejoramiento de las competencias del personal?	4	Sí; verificación de programas de capacitación, firmas de asistencia y presupuesto, se realiza cada año.
16	¿Existe políticas que estimulen a los trabajadores a continuar con su preparación profesional?	3	Sí; la máxima autoridad autoriza los permisos para que los trabajadores continúen con sus estudios.
Valoración Principio N° 4		$VP4 = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}}$	$VP4 = \frac{16}{4} = 4.0$
Principio 5: Aplica la responsabilidad por la rendición de cuentas			
17	¿Los trabajadores presentan un informe de sus funciones realizadas a su superior inmediato?	4	Sí; Revisión del informe de funciones de los trabajadores, realizan cada mes.
18	¿Las declaraciones presentadas al Servicio de Rentas Internas están acorde a la LORTI?	5	Sí; No existe notificaciones del SRI por incumplimiento tributario.
19	¿Se presenta estados financieros al órgano de control con razonabilidad de saldos?	5	Sí; No existe notificaciones del SRI por incumplimiento tributario.

20	¿Existe una clara asignación de responsabilidades en las diferentes áreas del almacén?	4	Sí; lo realizan de forma verbal sin documento de sustento.
Valoración Principio N° 5		$VP5 = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}}$	$VP5 = \frac{18}{4} = 4.5$

COMPONENTE N° 1: ENTORNO DE CONTROL

Principios	Calificación
Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	4.5
Principio 2: Ejerce la responsabilidad de supervisión	2.5
Principio 3: Establece estructuras, autoridad y responsabilidades	4.0
Principio 4: Demuestra compromiso con la competencia de sus profesionales	4.0
Principio 5: Aplica la responsabilidad por la rendición de cuentas	4.5
Total	19.50



$$\text{Promedio valorado} = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{Promedio valorado} = \frac{19.50}{5} = \mathbf{3.90}$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Inaceptable
2	Deficiente
3	Satisfactorio
4	Muy Bueno
5	Excelente

Interpretación

El resultado de la evaluación del sistema de control interno a través del COSO III muestra que el componente entorno de control y sus cinco principios poseen un total de 19.50 puntos promediando se obtuvo 3.90 que representa una calificación muy buena, sin embargo, existe debilidades que la máxima autoridad debe contrarrestar implementando controles eficientes que eviten el riesgo inminente dentro de Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda.

También se evidencia que el Principio 2: Ejerce la responsabilidad de supervisión posee una puntuación más baja (10 puntos) en comparación con los demás principios correspondientes al componente entorno de control.

EMPRESA: Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda.

DIRECCIÓN: Veloz 30-39 y Juan Montalvo

NATURALEZA DEL TRABAJO: Sistema de Control Interno

COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO

OBJETIVO: Determinar y evaluar el adecuado funcionamiento del control interno del componente Evaluación de Riesgos y sus principios.

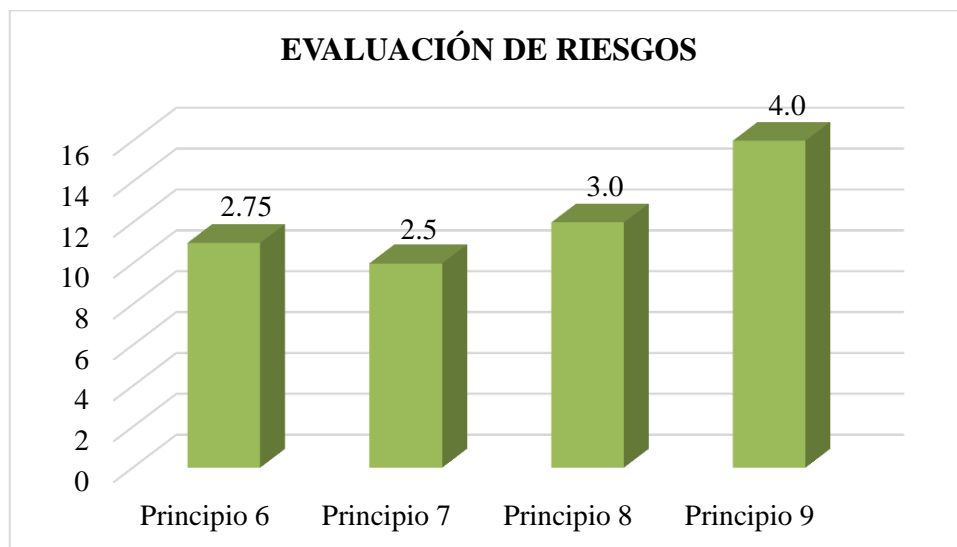
Principio 6: Especifica objetivos relevantes			
Nº	CONCEPTO	CALIFICACIÓN	EVIDENCIA
1	¿La máxima autoridad identifica los riesgos que afectan al logro de los objetivos considerando los factores internos y externos?	4	Sí; Se revisó el informe del gerente sobre los riesgos identificados. Lo realizan cada año.
2	¿Existe un mapa de riesgos internos y externos que podrían influir en el cumplimiento de objetivos?	1	No; la máxima autoridad no ha implementado u mapa de riesgos. D5
3	¿Son evaluados los riesgos que pueden afectar a los objetivos de la entidad?	2	No; la máxima autoridad no evalúa los riesgos. D6
4	¿Los objetivos establecidos están acorde a las actividades que se realiza en la entidad?	4	Sí; se refleja en la planificación estratégica
Valoración Principio Nº 6		$VP6 = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}}$	$VP6 = \frac{11}{4} = 2.75$
Principio 7: Identifica y analiza los riesgos			
5	¿La entidad cuenta con un mapa de riesgos producto del análisis de los factores internos y externos?	1	No; la máxima autoridad no ha implementado u mapa de riesgos. D7
6	¿El personal administrativo emprenden medidas pertinentes para afrontar exitosamente los riesgos en el almacén?	1	No; desconocen del tema. D8

7	¿La identificación de los riesgos está integrada a la planificación del almacén?	4	Sí; se refleja en la planificación estratégica
8	¿Existe un proceso permanente para evaluar el riesgo e identificar el cambio de condiciones gubernamentales, económicas, industriales, regulatorias y operativas, para tomar las acciones que son necesarias?	4	Sí; se refleja en la planificación estratégica
Valoración Principio N° 7		$VP7 = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}}$	$VP7 = \frac{10}{4} = 2.5$
Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude			
9	¿El almacén dispone de un plan de mitigación de riesgos al fraude económico?	1	No; la máxima autoridad no ha establecido controles para evitar el fraude económico D9
10	¿Se evita el riesgo de fraude, previniendo las actividades que lo originan?	3	Sí; la máxima autoridad lo realiza empíricamente.
11	¿Los controles establecidos para evitar fraudes económicos están monitoreados diariamente por la administración?	3	Sí; la máxima autoridad realiza a veces.
12	¿Se supervisa que el encargado de caja no realice jineteo?	5	Sí; arqueos de caja.
Valoración Principio N° 8		$VP8 = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}}$	$VP8 = \frac{12}{4} = 3.0$
Principio 9: Identifica y analiza los cambios significativos			
13	¿Los directivos de la entidad emprenden medidas pertinentes para afrontar exitosamente los riesgos en el almacén?	5	Sí; se encuentra establecido en el Plan Operativo Anual.
14	¿Se identifica las necesidades de los clientes?	3	Sí; existe una variedad de mercadería.

15	¿Son considerados factores de alto riesgo potencial el manejo del dinero en efectivo?	4	Sí; Manual de manejo de caja.
16	¿Existe controles establecidos para evitar que personal no autorizado ingrese a bodega?	4	Sí; el Jefe de Almacén supervisa el ingreso a bodega.
Valoración Principio N° 9		$VP9 = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}}$	$VP9 = \frac{16}{4} = 4.0$

COMPONENTE N° 2: EVALUACIÓN DEL RIESGO

Principios	Calificación
Principio 6: Especifica objetivos relevantes	2.75
Principio 7: Identifica y analiza los riesgos	2.5
Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude	3.0
Principio 9: Identifica y analiza los cambios significativos	4.0
Total	12.25



$$\text{Promedio valorado} = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{Promedio valorado} = \frac{12.25}{4} = 3.06$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Inaceptable
2	Deficiente
3	Satisfactorio
4	Muy Bueno
5	Excelente

Interpretación

El resultado de la evaluación del sistema de control interno a través del COSO III muestra que el componente evaluación del riesgo y sus cuatro principios poseen un total de 49 puntos promediando se obtuvo 3.06 que representa una calificación satisfactoria según la escala antes establecida, sin embargo, existen riesgos que aún no se ha controlado debido a la falta de un mapa de riesgos y un plan de mitigación de riesgos que evite el fraude económico.

Los directivos de almacenes Buen Hogar “UNIHOOGAR” Cía. Ltda. deben establecer medidas correctivas para contrarrestar los riesgos del ambiente externo e interno que afectan al cumplimiento de los objetivos institucionales y retrasan los procesos administrativos y financieros del almacén, así como poner énfasis en el principio que ha obtenido la puntuación más baja (10 puntos) que es el Principio 7: Identifica y analiza los riesgos.

EMPRESA: Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda.

DIRECCIÓN: Veloz 30-39 y Juan Montalvo

NATURALEZA DEL TRABAJO: Sistema de Control Interno

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

OBJETIVO: Determinar las actividades de control que han establecido los directivos del almacén en cada uno de los principios.

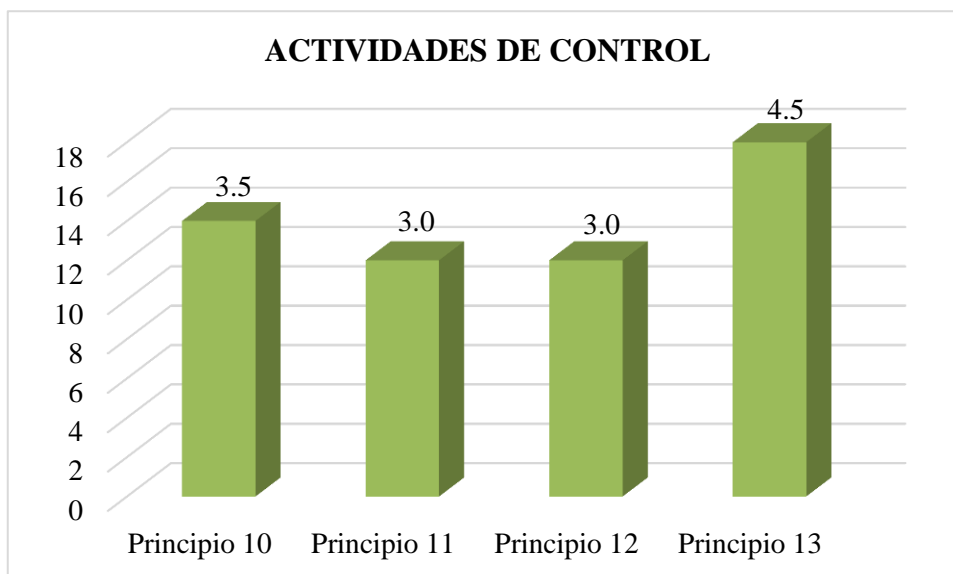
Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control			
Nº	CONCEPTO	CALIFICACIÓN	EVIDENCIA
1	¿Se han identificado duplicación de funciones que generan desperdicio de recurso humano?	5	Sí; La máxima autoridad supervisa que no exista desperdicio de recursos.
2	¿Existe una descripción de los cargos conforme el orgánico funcional?	3	Sí; se realiza de forma empírica.
3	¿Se han definido las funciones de cada trabajador por escrito?	2	No; la máxima autoridad no ha implementado un manual de funciones. D10
4	¿Se han separado funciones incompatibles para reducir el riesgo de errores o acciones irregulares?	4	Sí; se realiza de forma empírica.
Valoración Principio N° 10		$VP10 = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}} \quad VP10 = \frac{14}{4} = 3.5$	
Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre la tecnología			
5	¿El almacén ha actualizado la estructura tecnológica?	1	No; La empresa cuenta con equipos antiguos razón por la cual se realiza mantenimiento de forma continua. D11
6	¿Se ha elaborado e implementado un plan informático estratégico para administrar y dirigir todos los recursos tecnológicos?	1	No; inexistencia de un plan informativo estratégico. D12
7	¿La empresa cuenta con un software para el manejo del área contable?	5	Sí; la empresa trabaja con el programa Sicon

8	¿El software contable se maneja a través de usuarios?	5	Sí; cada trabajador tiene su propio usuario
Valoración Principio N° 11		$VP11 = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}}$	$VP11 = \frac{12}{4} = 3.0$
Principio 12: Despliega políticas y procedimientos			
9	¿Están claramente definidas las políticas para el cobro de deudas pertinentes de los clientes?	5	Sí; el personal de cobranzas tiene conocimiento absoluto de su área.
10	¿Se desarrolla planificaciones de las actividades que se van a desarrollar?	2	No; falta de planificación de las actividades ordinarias. D13
11	¿Existe un manual de procedimientos de cartera vencida?	1	No; se realiza de forma empírica. D14
12	¿Los archivos de los documentos de sustento se encuentran debidamente ordenados de manera cronológica?	4	Sí; en la parte de caja se tiene archivado en orden cronológico por años y meses que correspondan.
Valoración Principio N° 12		$VP12 = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}}$	$VP12 = \frac{12}{4} = 3.0$
Principio 13: Utiliza información relevante			
13	¿El sistema informático del almacén genera información confiable?	4	Sí; con el programa Siscon se puede identificar cualquier error y de que usuario fue manipulado.
14	¿El sistema informático actualiza automáticamente la mercadería ingresada para la venta?	5	Sí; al momento que se ingresa la factura automáticamente el sistema se actualiza.
15	¿Existen medidas de prevención, detección y corrección que protejan a los sistemas de información?	5	Sí; el programa Siscon tiene una medida de protección que solo la persona que la instalo tiene conocimiento y es quien pasa el informe.

16	¿Las conciliaciones bancarias se realizan comparando los movimientos del libro bancos, con los registros y saldos de los estados bancarios?	4	Sí; la jefa del almacén es quien se encarga de revisar todos los movimientos diarios contables.
Valoración Principio N° 13		$VP13 = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}}$	$VP13 = \frac{18}{4} = 4.5$

COMPONENTE N° 3: ACTIVIDADES DE CONTROL

Principios	Calificación
Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control	3.5
Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre la tecnología	3.0
Principio 12: Despliega políticas y procedimientos	3.0
Principio 13: Utiliza información relevante	4.5
Total	14.0



$$\text{Promedio valorado} = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{Promedio valorado} = \frac{14}{4} = 3.5$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Inaceptable
2	Deficiente
3	Satisfactorio
4	Muy Bueno
5	Excelente

Interpretación

El resultado de la evaluación del sistema de control interno a través del COSO III muestra que el componente actividades de control y sus cuatro principios poseen un total de 56 puntos promediando se obtuvo 3.5 que representa una calificación muy buena según la escala antes establecida, cabe mencionar que se identificaron algunas debilidades como; la falta de un manual de funciones, la estructura tecnológica del almacén no se ha actualizado, no se desarrolla la planificación de las actividades ordinarias del almacén, etc.

El Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre la tecnología y Principio 12: Despliega políticas y procedimientos poseen la puntuación más baja del componente (12 puntos), razón por la cual se sugiere a los directivos del almacén tomar acciones correctivas para mejorar los controles internos de dichos principios.

EMPRESA: Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda.

DIRECCIÓN: Veloz 30-39 y Juan Montalvo

NATURALEZA DEL TRABAJO: Sistema de Control Interno

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

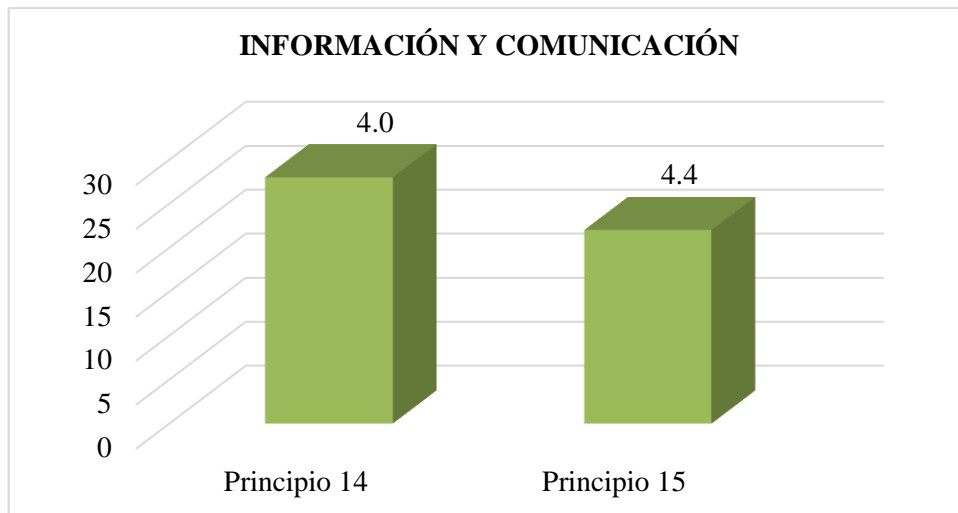
OBJETIVO: Identificar y evaluar el sistema de comunicación e información que utiliza el almacén para llevar a cabo las actividades en cada uno de los principios.

Principio 14: Se comunica internamente			
Nº	CONCEPTO	CALIFICACIÓN	EVIDENCIA
1	¿Se comunica a los nuevos trabajadores los procedimientos, reglamentos y controles específicos que deben aplicar?	5	Sí; al personal nuevo se le entrega las políticas de ventas las mismas se actualizan mensualmente.
2	¿Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones?	4	Sí; la jefa tiene que verificar lo que realmente dice en el sistema para poder tomar las decisiones.
3	¿El almacén posee un sistema para manejar las áreas contables y de crédito?	5	Sí; actualmente se instaló en el sistema contable un software para que puedan realizar las retenciones y cheques.
4	¿La información es transmitida a todo el personal con claridad, responsabilidad, eficiencia y efectividad?	4	Sí; la jefa del personal solicita información para la toma de decisiones.
5	¿El personal conoce todas las aplicaciones para el manejo del sistema informático?	5	Sí; todo el personal tiene conociendo de las actividades que tienen que realizar en el programa Sicon.
6	¿Se comunica aspectos importantes de control interno dentro de la entidad?	1	No existe informes de control interno. D15
7	¿La información cuenta con controles adecuados para garantizar confiabilidad y seguridad?	4	Sí; el sistema informático es seguro y confiable.

Valoración Principio N° 14		$VP14 = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}} \quad VP14 = \frac{28}{7} = 4.0$	
Principio 15: Se comunica con el exterior			
8	¿El almacén posee una página web, en donde se publique las ofertas y promociones correspondientes?	4	Sí; la empresa cuenta con redes sociales en donde se publica diariamente las ofertas.
9	¿Se suministra información oportuna, necesaria y pertinente a los órganos de control?	4	Sí; La contadora es la encargada de cumplir con esta responsabilidad.
10	¿Todos los productos que oferta el almacén se encuentran en exhibición?	4	Sí; La Jefa de almacén controla que la mercadería que llega se exhiba.
11	¿La información sobre las características de los productos es apropiada y verídica?	5	Sí; los vendedores conocen todas las características de los productos.
12	¿El sistema informático cuenta con medios de seguridad para el control de los procesos de manejo y almacenamiento y salida de datos?	5	Sí; al momento que llega a existir un error en el sistema se le comunica de inmediato al dueño del programa.
Valoración Principio N° 15		$VP15 = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}} \quad VP15 = \frac{22}{5} = 4.4$	

COMPONENTE N° 4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Principios	Calificación
Principio 14: Se comunica internamente	4.0
Principio 15: Se comunica con el exterior	4.4
Total	8.4



$$\text{Promedio valorado} = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{Promedio valorado} = \frac{8.4}{2} = \mathbf{4.20}$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Inaceptable
2	Deficiente
3	Satisfactorio
4	Muy Bueno
5	Excelente

Interpretación

El resultado de la evaluación del sistema de control interno a través del COSO III muestra que el componente información y comunicación y sus dos principios poseen un total de 50 puntos promediando se obtuvo 4.20 que representa una calificación muy buena según la escala antes mencionada.

En este componente evaluado se obtuvo una debilidad relacionada con la evaluación del sistema de control interno debido a que no existe personal responsable que identifique y comunique aspectos importantes del control interno, razón por la cual no se ha tomado acciones correctivas de los procesos que no generan valor agregado de las operaciones administrativas y financieras de Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda.

EMPRESA: Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda.

DIRECCIÓN: Veloz 30-39 y Juan Montalvo

NATURALEZA DEL TRABAJO: Sistema de Control Interno

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN Y MONITOREO

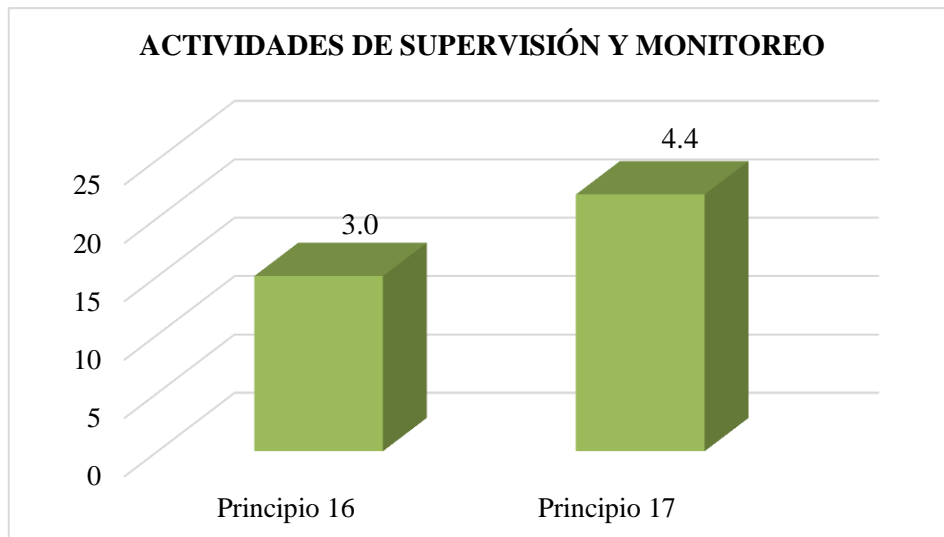
OBJETIVO: Determinar los procedimientos que aseguren la detección de deficiencias en el control interno evaluando cada uno de los principios del componente supervisión y monitoreo.

Principio 16: Realiza evaluaciones continuas y/o independientes			
Nº	CONCEPTO	CALIFICACIÓN	EVIDENCIA
1	¿Se supervisa al personal el desempeño de las actividades encomendadas?	4	Sí; La jefa de almacén supervisa las actividades de los trabajadores.
2	¿Los responsables de la supervisión identifican debilidades y fortalezas que existen en los procesos internos?	4	Sí; Existe supervisión sin embargo no existe un informe de debilidades y fortalezas.
3	¿El gerente vigila que las políticas, los procedimientos y los mecanismos establecidos sean aplicados por todos los trabajadores?	4	Sí; realiza una vez al mes.
4	¿Se realiza evaluaciones de desempeño a los trabajadores?	2	No se evalúa para conocer el nivel de desempeño de los trabajadores. D16
5	¿Se realiza verificación física de las garantías entregadas para los créditos que se otorgan a los clientes?	1	No, debido a la falta de personal para verificación física. D17
Valoración Principio N° 16		$VP16 = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}} \quad VP16 = \frac{15}{5} = 3.0$	
Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias			
6	¿Se solicita información a proveedores, bancos y deudores para evaluar la efectividad del control interno de los saldos relacionados?	4	Sí; La persona encargada de cobranzas cumple con esta responsabilidad.

7	¿Los responsables de la supervisión comunican oportunamente las deficiencias detectadas en el funcionamiento de los componentes del control interno?	4	Sí; La jefa de almacén comunica al gerente.
8	¿Las irregularidades de un proceso se comunica al jefe del área?	5	Sí; cuando existe algún problema de inmediatamente se comunica a la jefa para que tome acciones correctivas.
9	¿La máxima autoridad determina las acciones preventivas o correctivas que conduzcan a solucionar los problemas detectados en el control interno?	4	Sí; La jefa de almacén es la encargada de solucionar los inconvenientes ocurridos dentro del almacén.
10	¿Los trabajadores informan las deficiencias encontradas en sus puestos de trabajo?	5	Sí; el personal al momento de encontrar deficiencias en su área comunica inmediatamente para que la jefa de almacén tome acciones correctivas.
Valoración Principio N° 17		$VP17 = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}} \quad VP17 = \frac{22}{5} = 4.4$	

COMPONENTE N° 5: ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN Y MONITOREO

Principios	Calificación
Principio 16: Realiza evaluaciones continuas y/o independientes	3.0
Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias	4.4
Total	7.4



$$\text{Promedio valorado} = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{Promedio valorado} = \frac{7.4}{2} = 3.7$$

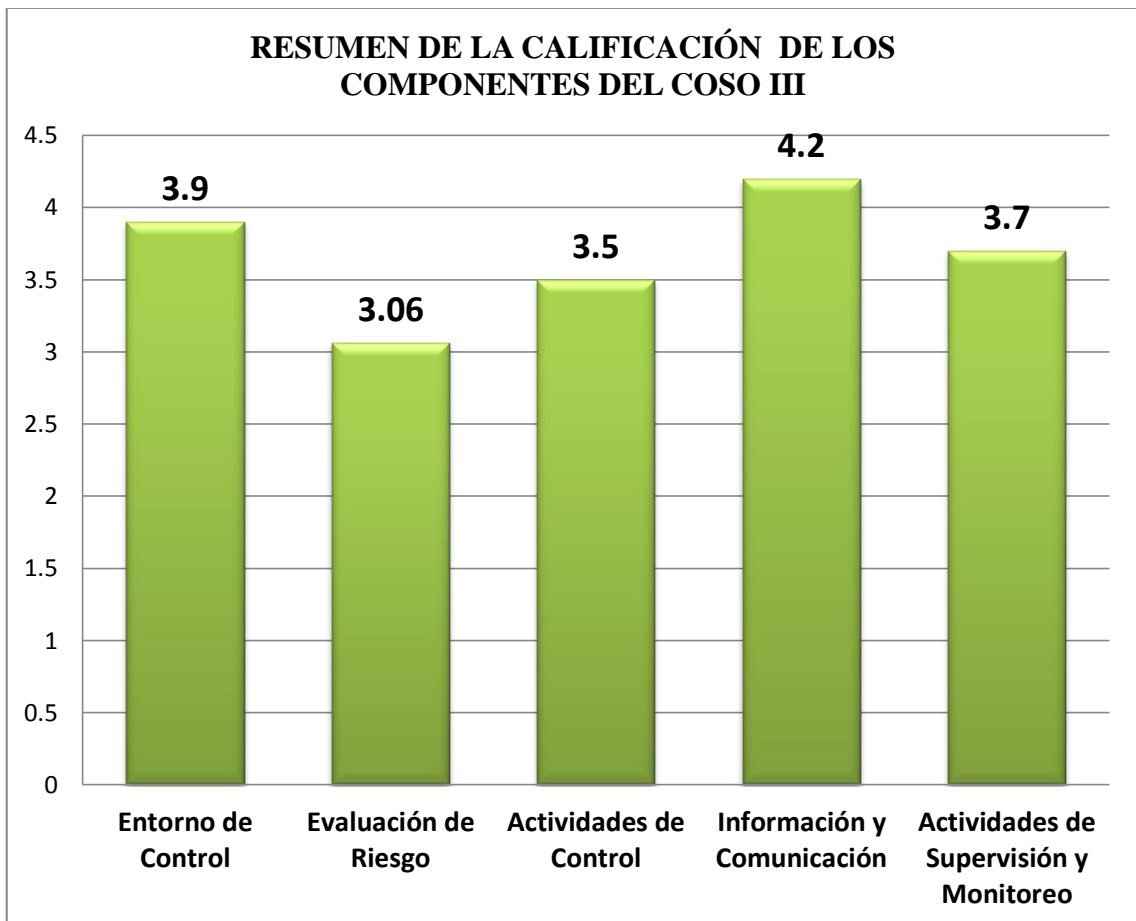
ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Inaceptable
2	Deficiente
3	Satisfactorio
4	Muy Bueno
5	Excelente

Interpretación

El resultado de la evaluación del sistema de control interno a través del COSO III muestra que el componente actividades de supervisión y monitoreo y sus dos principios poseen un total de 37 puntos promediando se obtuvo 3.7 que representa una calificación muy buena, esta puntuación es debido a que se identificaron dos debilidades así tenemos que Almacenes Buen Hogar “UNIHOOGAR” Cía. Ltda., no realiza evaluaciones de desempeño a sus trabajadores, además no se realiza verificación física de las garantías entregadas por los clientes para la otorgación de créditos por la compra de los artefactos.

4.3.3 Matriz Resumen de la Calificación de los Componentes del COSO

Componente	Calificación	
ENTORNO DE CONTROL	3.90	Muy bueno
EVALUACIÓN DEL RIESGO	3.06	Satisfactorio
ACTIVIDADES DE CONTROL	3.50	Muy bueno
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	4.20	Muy bueno
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN Y MONITOREO	3.70	Muy bueno
Promedio del nivel de calificación	18.36	



$$\text{Promedio valorado} = \frac{\text{Total valoración}}{\text{Total Preguntas}}$$

$$\text{Promedio valorado} = \frac{18.36}{5} = 3.67$$

ESCALA	CALIFICACIÓN
1	Inaceptable
2	Deficiente
3	Satisfactorio
4	Muy Bueno
5	Excelente

Interpretación

Como resultado de la evaluación de los cinco componentes del COSO III y sus 17 principios se obtuvo una puntuación global de 18.36, que representa el 3.67 una calificación muy buena, se evidencia que el componente evaluación del riesgo posee una valoración más baja en comparación con los demás componentes.

Almacenes Buen Hogar “UNIHOOGAR” Cía. Ltda ha establecido un control interno aceptable para salvaguardar sus recursos materiales, humanos y económicos, sin embargo, los directivos deben establecer medidas de control en los principios que aún existen deficiencias como: establecer políticas institucionales específicas aplicables a las áreas de trabajo, el Jefe de Almacén debe realizar informes de supervisión de los trabajadores al Gerente, establecer indicadores de gestión que permita evaluar el cumplimiento de objetivos y la eficiencia de la gestión empresarial.

4.3.4 Identificación de Herramientas Administrativas

COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL

PRINCIPIO	PREGUNTAS	HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS
Principio 1: Demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos	¿Existe un código de ética aprobado por la máxima autoridad en el almacén?	Código de Ética
	¿Existe sanciones para quienes no cumplen los valores éticos establecidos en el código de ética?	Código de Ética
	¿Se toman decisiones de acuerdo a valores éticos con integridad y responsabilidad?	Código de Ética
	¿Se difunden a los trabajadores del almacén el código de ética?	Código de Ética

COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL

PRINCIPIO	PREGUNTAS	HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS
Principio 2: Ejerce la responsabilidad de supervisión	¿El gerente o el personal asignado supervisan las funciones de los trabajadores?	Manual de funciones del personal
	¿El gerente establece políticas institucionales específicas aplicables a las áreas de trabajo?	Planificación estratégica
	¿El gerente y jefes de área se aseguran la adhesión a las políticas institucionales?	Políticas internas del almacén
	¿El Jefe de Almacén realiza informes de supervisión de los trabajadores al Gerente?	Políticas internas del almacén

COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL

PRINCIPIO	PREGUNTAS	HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS
Principio 3: Establece estructuras, autoridad y responsabilidades	¿La entidad ha establecido la misión y visión acorde a su objeto social?	Planificación estratégica
	¿Se han establecido indicadores de gestión que permita evaluar el cumplimiento de objetivos y la eficiencia de la gestión empresarial?	Planificación estratégica
	¿Existe un compromiso permanente hacia la elaboración responsable de información financiera, contable y de gestión?	Manual de funciones del personal
	¿El almacén cuenta con una estructura organizativa que manifiesta claramente la relación jerárquica funcional?	Planificación estratégica

COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL

PRINCIPIO	PREGUNTAS	HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS
Principio 4: Demuestra compromiso con la competencia de sus profesionales	¿Se realizan programas de capacitación que estén dirigidos a mantener los niveles de competencia requeridos?	Programas de capacitación
	¿Existen procedimientos definidos para la promoción, selección, capacitación, evaluación, compensación, y sanción del personal?	Manual de funciones del personal
	¿Existe un plan de capacitación continuo que contribuya al mejoramiento de las competencias del personal?	Programas de capacitación
	¿Existe políticas que estimulen a los trabajadores a continuar con su preparación profesional?	Plan de incentivos al Talento Humano

COMPONENTE: ENTORNO DE CONTROL

PRINCIPIO	PREGUNTAS	HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS
Principio 5: Aplica la responsabilidad por la rendición de cuentas	¿Los trabajadores presentan un informe de sus funciones realizadas a su superior inmediato?	Manual de funciones
	¿Las declaraciones presentadas al Servicio de Rentas Internas están acorde a la LORTI?	Manual de funciones
	¿Se presenta estados financieros al órgano de control con razonabilidad de saldos?	Manual de funciones
	¿Existe una clara asignación de responsabilidades en las diferentes áreas del almacén?	Manual de funciones

COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO

PRINCIPIO	PREGUNTAS	HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS
Principio 7: Identifica y analiza los riesgos	¿La entidad cuenta con un mapa de riesgos del análisis de los factores internos y externos?	Mapa de riesgos
	¿El personal administrativo emprende medidas pertinentes para afrontar exitosamente los riesgos en el almacén?	Mapa de riesgos
	¿La identificación de los riesgos está integrada a la planificación del almacén?	Mapa de riesgos
	¿Existe un proceso permanente para evaluar el riesgo e identificar el cambio de condiciones gubernamentales, económicas, industriales, regulatorias y operativas, para tomar las acciones que son necesarias?	Mapa de riesgos

COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO

PRINCIPIO	PREGUNTAS	HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS
Principio 8: Evalúa el riesgo de fraude	¿El almacén dispone de un plan de mitigación de riesgos al fraude económico?	Mapa de riesgos
	¿Se evita el riesgo de fraude, previniendo las actividades que lo originan?	Mapa de riesgos
	¿Los controles establecidos para evitar fraudes económicos están monitoreados diariamente por la administración?	Mapa de riesgos
	¿Se supervisa que el encargado de caja no realice jineteo?	Procedimientos de manejo de caja

COMPONENTE: EVALUACIÓN DEL RIESGO

PRINCIPIO	PREGUNTAS	HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS
Principio 9: Identifica y analiza los cambios significativos	¿Los directivos de la entidad emprenden medidas pertinentes para afrontar exitosamente los riesgos en el almacén?	Mapa de riesgos
	¿Se identifica las necesidades de los clientes?	Mapa de riesgos
	¿Son considerados factores de alto riesgo potencial el manejo del dinero en efectivo?	Mapa de riesgos
	¿Existe controles establecidos para evitar que personal no autorizado ingrese a bodega?	Mapa de riesgos

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

PRINCIPIO	PREGUNTAS	HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS
Principio 10: Selecciona y desarrolla actividades de control	¿Se han identificado duplicación de funciones que generan desperdicio de recurso humano?	Manual de funciones del personal
	¿Existe una descripción de los cargos conforme el orgánico funcional?	Manual de funciones del personal
	¿Se han definido las funciones de cada trabajador por escrito?	Manual de funciones del personal
	¿Se han separado funciones incompatibles para reducir el riesgo de errores o acciones irregulares?	Manual de funciones del personal

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

PRINCIPIO	PREGUNTAS	HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS
Principio 11: Selecciona y desarrolla controles generales sobre la tecnología	¿El almacén ha actualizado la estructura tecnológica?	Plan informático estratégico
	¿Se ha elaborado e implementado un plan informático estratégico para administrar y dirigir todos los recursos tecnológicos?	Plan informático estratégico
	¿La empresa cuenta con un software para el manejo del área contable?	Plan informático estratégico
	¿El software contable se maneja a través de usuarios?	Plan informático estratégico

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

PRINCIPIO	PREGUNTAS	HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS
Principio 12: Despliega políticas y procedimientos	¿Están claramente definidas las políticas para el cobro de deudas pertinentes de los clientes?	Sistema informático Siscon
	¿Se desarrolla planificaciones de las actividades que se van a desarrollar?	Planificación de actividades
	¿Existe un manual de procedimientos de cartera vencida?	Sistema informático Siscon
	¿Los archivos de los documentos de sustento se encuentran debidamente ordenados de manera cronológica?	Sistema informático Siscon

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE CONTROL

PRINCIPIO	PREGUNTAS	HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS
Principio 13: Utiliza información relevante	¿El sistema informático del almacén genera información confiable?	Sistema informático Siscon
	¿El sistema informático actualiza automáticamente la mercadería ingresada para la venta?	Sistema informático Siscon
	¿Existen medidas de prevención, detección y corrección que protejan a los sistemas de información?	Plan informático estratégico
	¿Las conciliaciones bancarias se realizan comparando los movimientos del libro bancos, con los registros y saldos de los estados bancarios?	Sistema informático Siscon

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

PRINCIPIO	PREGUNTAS	HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS
Principio 14: Se comunica internamente	¿Se comunica a los nuevos trabajadores los procedimientos, reglamentos y controles específicos que deben aplicar?	Políticas de ventas
	¿Los sistemas de información implementados facilitan la toma de decisiones?	Sistema informático Siscon
	¿El almacén posee un sistema para manejar las áreas contables y de crédito?	Sistema informático Siscon
	¿La información es transmitida a todo el personal con claridad, responsabilidad, eficiencia y efectividad?	Sistema informático Siscon
	¿El personal conoce todas las aplicaciones para el manejo del sistema informático?	Planificación de capacitaciones sobre el sistema informático
	¿Se comunica aspectos importantes de control interno dentro de la entidad?	Políticas de ventas
	¿La información cuenta con controles adecuados para garantizar confiabilidad y seguridad?	Sistema informático Siscon

COMPONENTE: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

PRINCIPIO	PREGUNTAS	HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS
Principio 15: Se comunica con el exterior	¿El almacén posee una página web, en donde se publique las ofertas y promociones correspondientes?	Página web
	¿Se suministra información oportuna, necesaria y pertinente a los órganos de control?	Sistema informático Siscon
	¿Todos los productos que oferta el almacén se encuentran en exhibición?	Control de bodega y almacén
	¿La información sobre las características de los productos es apropiada y verídica?	Políticas de ventas
	¿El sistema informático cuenta con medios de seguridad para el control de los procesos de manejo y almacenamiento y salida de datos?	Sistema informático Siscon

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN Y MONITOREO

PRINCIPIO	PREGUNTAS	HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS
Principio 16: Realiza evaluaciones continuas y/o independientes	¿Se supervisa al personal el desempeño de las actividades encomendadas?	Manual de funciones
	¿Los responsables de la supervisión identifican debilidades y fortalezas que existen en los procesos internos?	Manual de funciones
	¿El gerente vigila que las políticas, los procedimientos y los mecanismos establecidos sean aplicados por todos los trabajadores?	Políticas internas del almacén
	¿Se realiza evaluaciones de desempeño a los trabajadores?	Evaluaciones de desempeño
	¿Se realiza verificación física de las garantías entregadas para los créditos que se otorgan a los clientes?	Políticas internas del almacén

COMPONENTE: ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN Y MONITOREO

PRINCIPIO	PREGUNTAS	HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS
Principio 17: Evalúa y comunica deficiencias	¿Se solicita información a proveedores, bancos y deudores para evaluar la efectividad del control interno de los saldos relacionados?	Políticas internas del almacén
	¿Los responsables de la supervisión comunican oportunamente las deficiencias detectadas en el funcionamiento de los componentes del control interno?	Políticas internas del almacén
	¿Las irregularidades de un proceso se comunican al jefe del área?	Informe de comunicación de resultados
	¿Los responsables de la supervisión comunican oportunamente las deficiencias detectadas en el funcionamiento de los componentes del control interno?	Informe de comunicación de resultados

4.3.5 Herramientas Administrativas

COMPONENTE	HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS
ENTORNO DE CONTROL	Código de Ética
	Planificación estratégica
	Políticas internas del almacén
	Planificación de actividades
	Plan de incentivos al Talento Humano
	Manual de funciones del personal

COMPONENTE	HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS
EVALUACIÓN DEL RIESGO	Mapa de riesgos
	Procedimientos de manejo de caja, crédito y ventas

COMPONENTE	HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS
ACTIVIDADES DE CONTROL	Plan informático estratégico
	Sistema informático Siscon

COMPONENTE	HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Políticas de ventas
	Planificación de capacitaciones sobre el sistema informático
	Página web

COMPONENTE	HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN Y MONITOREO	Evaluaciones de desempeño
	Informe de comunicación de resultados

**ALMACENES
UNIHOGAR**

Buen Hogar más cerca de ti...

LOCALES



PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO



ENTORNO DEL CONTROL INTERNO

- **CÓDIGO DE ÉTICA**
- **PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA**
- **POLÍTICAS INTERNAS DEL ALMACÉN**
- **PLANIFICACIÓN DE ACTIVIDADES**
- **PLAN DE INCENTIVOS AL TALENTO HUMANO**
- **MANUAL DE FUNCIONES DEL PERSONAL**

4.4 PROCEDIMIENTOS DEL CONTROL INTERNO

1. Código de Ética

CÓDIGO DE ÉTICA DE ALMACENES BUEN HOGAR “UNIHOGAR”

El control interno es responsabilidad del personal administrativo de Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda. y del personal que labore en sus instalaciones, tendrá como finalidad crear las condiciones para el ejercicio del control.

El control interno es un proceso integral aplicado por la máxima autoridad, la dirección y el personal de cada entidad, que proporciona seguridad razonable para el logro de los objetivos institucionales y la protección de los recursos financieros y materiales. Constituyen componentes del control interno el ambiente de control, la evaluación de riesgos, las actividades de control, los sistemas de información y comunicación y el seguimiento.

OBJETIVOS DEL CONTROL INTERNO

- ✓ Promover la eficiencia, eficacia y economía de las operaciones bajo principios éticos y de transparencia.
- ✓ Garantizar la confiabilidad, integridad y oportunidad de la información.
- ✓ Cumplir con las disposiciones legales y la normativa de Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda. para otorgar bienes y servicios de calidad.

1 VALORES CORPORATIVOS

1.1 Responsabilidad

Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda., procura que todos los procesos se realicen con atención, cuidado y cumplimiento del deber.

1.2 Respeto

Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda., fomenta el respeto a nuestros clientes y trabajadores, también escuchamos y valoramos las opiniones de los demás, siempre enfocados a mejorar nuestra atención y lograr la calidad total.

1.3 Cumplimiento

Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda., cumple mediante la realización de nuestra labor con compromiso y acorde con las características de control de calidad. En nuestra actividad, este valor se refleja de manera especial en la Puntualidad, Responsabilidad y Organización con que tratamos a nuestros clientes.

1.4 El Talento Humano

Las relaciones entre Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda., y sus colaboradores se desarrollan bajo los criterios de justicia, equidad, respeto por la dignidad de los individuos y el compromiso colectivo para lograr las metas del almacén y el desarrollo y crecimiento de sus colaboradores.

1.5 La honestidad y la honradez

Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda., y sus colaboradores defienden y fomentan la honestidad y la honradez. Honestidad es actuar con franqueza y sinceridad. Honradez es no apropiarse de los bienes físicos o intelectuales ajenos.

2. POLÍTICAS

2.1 Política sobre separación de funciones y rotación de labores del talento humano

La máxima autoridad y los directivos de Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda., tendrán cuidado al definir las funciones de sus trabajadores y de procurar la rotación de las tareas, de manera que exista independencia, separación de funciones incompatibles y reducción del riesgo de errores o acciones irregulares.

2.2 Política sobre autorización y aprobación de transacciones y operaciones

La máxima autoridad de Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda., establecerá por escrito o por medio de sistemas electrónicos, procedimientos de autorización que aseguren la ejecución de los procesos y el control de las operaciones administrativas y financieras, a fin de garantizar que sólo se efectúen operaciones y actos administrativos válidos.

2.3 Política sobre verificación de los ingresos

El jefe de agencia de Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda., efectuará una verificación diaria, con la finalidad de comprobar que los depósitos realizados en el banco corresponsal sean iguales a los valores recibidos, a fin de controlar que éstos sean transferidos al depositario oficial.

2.4 Política sobre de conciliaciones bancarias

Las conciliaciones bancarias se realizan comparando los movimientos del libro bancos de la entidad, con los registros y saldos de los estados bancarios a una fecha determinada, para verificar su conformidad y determinar las operaciones pendientes de registro en uno u otro lado. La conciliación de los saldos contables y bancarios, permite verificar si las operaciones efectuadas por la unidad administrativa de tesorería han sido oportunas y adecuadamente registradas en la contabilidad.

3. ADMINISTRACIONES DEL TALENTO HUMANO

3.1 Incorporación de personal

Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda., seleccionará al personal, considerando los impedimentos legales y éticos para su desempeño. El ingreso de personal a la entidad se efectuará previa la convocatoria, evaluación y selección que permitan identificar a quienes por su conocimiento y experiencia garantizan su idoneidad y competencia y ofrecen mayores posibilidades para la gestión institucional.

3.2 Capacitación y entrenamiento continuo

El plan de capacitación será formulado por la unidad de talento humano y aprobado por la máxima autoridad de Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda., La capacitación responderá a las necesidades de los trabajadores y estará directamente relacionada con el puesto que desempeñan.

4. NORMAS DE CONDUCTA

Los colaboradores y personas al servicio de Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda., actúan en consonancia con los valores de la compañía y con los principios orientadores de la conducta para la realización de las operaciones propias en desarrollo

del objeto social, las cuales involucran las que se puedan dar con vinculados económicos y que en particular deben:

- a) Obrar con rectitud y honestidad tanto en las relaciones laborales, como en las relaciones con los clientes y proveedores y con los demás agentes del mercado.
- b) Obrar equitativamente, sin considerar beneficios personales o de terceros y prestar sus servicios sin esperar retribución alguna diferente de la pactada.
- c) Atender con amabilidad, moderación y prudencia las inquietudes y reclamos de los clientes.
- d) Evitar actos que perjudiquen el trabajo y/o la reputación de los colaboradores, los clientes y proveedores.
- e) Abstenerse de colocarse en situaciones en las cuales sus intereses personales entren en conflicto con sus relaciones con la empresa.
- f) No usar los recursos físicos de Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda. para beneficio propio o de terceros.
- g) Abstenerse de garantizar el resultado de una solicitud o gestión cuya decisión final depende de otro.
- i) Abstenerse de solicitar a los clientes o a los proveedores cambios de cheques, muestras, objetos, productos, mercancías o dinero para hacer colectas.

5. RÉGIMEN SANCIONATORIO

No está permitido solicitar patrocinios sociales o deportivos; vender, cambiar, prestar o negociar cualquier producto o presionar para que compren boletas, bonos, mercancías, víveres o artículos.

El uso indebido o abuso de la autoridad y el acoso laboral, ya sea en beneficio propio, de terceros, o en perjuicio de terceras personas se encuentra prohibido en Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda.

Ningún colaborador o persona al servicio de Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda., se involucra en sobornos o corrupción de ningún tipo, incluyendo pagos de facilitación.

La corrupción es el enemigo del desarrollo genuino y el progreso humano y Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda., está comprometida con la transparencia en todas y cada una de sus actividades, en atención al principio de la ética empresarial.

6. PROHIBICIONES EN CONDUCTA PERSONAL O DISCIPLINA

1. Los retrasos en la entrada y los adelantos en la salida del trabajo, injustificados.
2. Ausentarse del trabajo o abandonar sus labores sin justificación y/o el permiso de su jefe inmediato.
3. Faltar al trabajo sin permiso ni causa justificada.
4. Registrar la asistencia o presencia de otro colaborador valiéndose de su firma, tarjeta de acceso u otro medio, alterando los controles de entrada y salida del trabajo.
5. No comunicar al Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda. con la debida diligencia variaciones en la situación familiar que puedan tener incidencia en los beneficios de la empresa.
6. Las acciones u omisiones dirigidas a evadir los sistemas de control de horario o impedir que sean detectados los incumplimientos injustificados de la jornada de trabajo.
7. Dejar de guardar a sus superiores, iguales y/o subalternos la consideración, respeto y disciplina debidos.
8. Cometer actos de insubordinación hacia sus superiores y/o irrespetarlos, lo mismo que a sus compañeros de trabajo.
9. Pedir o proporcionar las claves que le han sido asignadas, de manera personal, para realizar gestiones en los aplicativos del Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda.
10. Comercializar bienes, dentro de la institución y en horas de trabajo.
11. El trato incorrecto o descortés con los clientes o con compañeros de trabajo, superiores, colaterales o subordinados.
12. Conducta negligente en el uso y manejo de documentación, materiales y equipo de oficina que perjudique los intereses de Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda.
13. Abuso de autoridad en el ejercicio de sus funciones.

14. Grave desconsideración con los superiores, compañeros o subordinados.
15. Ocultación maliciosa de errores y de retrasos, propios o de terceros, producidos en el trabajo que causen perjuicio al Almacenes Buen Hogar “UNIHOOGAR” Cía. Ltda.
16. Solicitar a nombre de Almacenes Buen Hogar “UNIHOOGAR” Cía. Ltda., colaboraciones para viajes, becas, aportes en dinero o donativos en bienes de cualquier naturaleza ya sea para beneficio propio o para otros(s) funcionario(s) aun cuando actúen en funciones del cargo. Se exceptúa esta prohibición cuando la solicitud de colaboración sea aprobada por la máxima autoridad.
17. La simulación de enfermedad o accidente, así como la realización de actividades incompatibles con la situación de baja por enfermedad o accidente.

2. Planificación Estratégica

Planificación Estratégica 2018 – 2021

RESEÑA HISTORIA

Almacenes Unihogar inició el 12 de Julio de 1984, en las calles Veloz 30-39 y Juan Montalvo, mediante el esfuerzo diario, lleno de sacrificio, constancia y perseverancia, luego abre un nuevo local en el edificio ubicado en las calles Veloz 23-53 y Pichincha. Consecuentemente motivados por el afán de crecer en el mercado y fomentar fuentes de trabajo, en septiembre del 2003 se crea un tercer local el mismo que está ubicado en el sector de San Alfonso exactamente en las calles Junín entre Tarqui y 5 de junio. Almacenes Unihogar se ha dado a conocer a nivel local y nacional debido a que gestiona un excelente trato con sus clientes con quienes ha alcanzado fuertes lazos de amistad lo que ha dado lugar a la obtención de clientes fieles y satisfechos.

VALORES DEL EQUIPO DE TRABAJO

- ✓ Respeto
- ✓ Responsabilidad
- ✓ Trabajo en equipo
- ✓ Puntualidad
- ✓ Lealtad
- ✓ Justicia

✓ Equidad

MISIÓN

Satisfacer las necesidades de los clientes promoviendo la adquisición de nuestros productos con calidad, garantía y excelencia en el servicio.

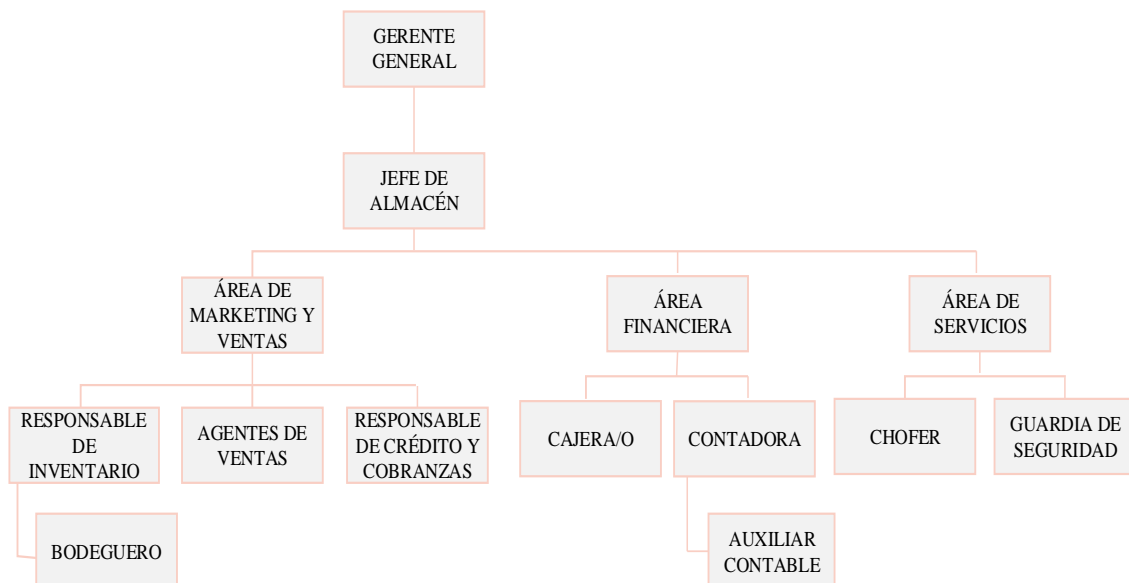
VISIÓN

Seguir creciendo juntos, consolidándonos día a día como una empresa líder en el mercado lo que permita lograr el óptimo nivel de satisfacción de nuestros clientes y una imagen corporativa sólida.

PROPÓSITO

Conquistar a los clientes con la calidad de nuestro servicio, brindando proactivamente el asesoramiento e información acerca de los productos que ofrecemos de una manera cálida y afectuosa.

ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



MATRIZ FODA

FORTALEZAS – F	DEBILIDADES – D
<p>F1: Convenios con instituciones públicas y privadas</p> <p>F2: Variedad de productos</p> <p>F3: Productos a precios negociables con relación al mercado y de buena calidad</p> <p>F4: Infraestructura propia y adecuada</p> <p>F5: Adecuada atención a los clientes</p> <p>F6: Experiencia en el mercado</p> <p>F7: Cotización de precios para realizar compra de mercadería</p> <p>F8: Software y hardware acorde a las necesidades de la institución</p>	<p>D1: No se realiza publicidad</p> <p>D2: No existe estabilidad laboral</p> <p>D3: No se realiza investigación permanente de mercado</p> <p>D4: Falta de estímulos para mejorar la productividad del personal</p> <p>D5: Falta de capacitación al personal</p> <p>D6: El talento humano no se encuentra comprometido con la entidad</p> <p>D7: No dispone de un plan de marketing</p> <p>D8: No existe servicio de post venta</p>
OPORTUNIDADES – O	AMENAZAS – A
<p>O1: Inflación baja</p> <p>O2: Producto Interno Bruto 5,7 %</p> <p>O3: Impuesto al Valor Agregado (bajo)</p> <p>O4: Anticipo de Impuesto a la Renta</p> <p>O5: Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)</p> <p>O6: Redes Sociales</p>	<p>A1: Crecimiento Económico del país 4,3%</p> <p>A2: Obligación tributaria</p> <p>A3: Desempleo (incremento)</p> <p>A4: Población Económicamente Activa (incremento)</p> <p>A5: Pobreza (incremento)</p>

ESTRATEGIAS

Objetivo	Estrategia	Actividades principales	Tiempo	Recursos		Coordina	Ejecuta	Presupuesto
				T. Humano	Materiales			
Incrementar las ventas de Almacenes Buen Hogar para el año 2018.	Realizar un plan de publicidad para dar a conocer los productos en el mercado y lograr incrementar las ventas.	1. Realizar publicidad de forma visual. (Televisión, vallas publicitarias)	12 meses	Personal de Marketing	Vallas publicitarias	Gerente Jefe de almacén	Gerente	\$5400.00
		2. Realizar publicidad auditiva. (Radio)	6 meses	Personal de Marketing	Spots publicitarios			\$1200,00
		3. Realizar publicidad a través del internet. (Redes sociales)	12 meses	Personal de Marketing	Spots publicitarios			\$600,00
Total presupuesto								\$5400.00
Indicador		$\frac{\% \text{ de incremento de ventas reales}}{\% \text{ de incremento de ventas presupuestadas}}$						

Objetivo	Estrategia	Actividades principales	Tiempo	Recursos		Coordina	Ejecuta	Presupuesto
				T. Humano	Materiales			
Incrementar la satisfacción de los clientes en el año 2018.	Realizar un plan de capacitación para el personal de ventas de Almacenes Buen Hogar.	1. Establecer programas de capacitación sobre atención al cliente y características de los electrodomésticos	3 meses	Capacitadores Vendedores	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Computador ✓ Impresora ✓ Papel bond 	Jefe de almacén	Gerente propietario	\$1000.00
		2. Elaborar material bibliográfico de los temas de capacitación	1 mes	Personal de Marketing	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Computador ✓ Impresora ✓ Folletos de capacitación ✓ Esferos ✓ Carpetas 			\$300.00
		3. Establecer horarios de capacitación	1 mes	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Computador ✓ Impresora ✓ Papel bond 			\$0.00
Total presupuesto								\$1300.00
Indicador		$\frac{\text{N}^\circ \text{ de clientes satisfechos}}{\text{Clientes atendidos en el Almacén}}$						


Objetivo	Estrategia	Actividades principales	Tiempo	Recursos		Coordina	Ejecuta	Presupuesto
				T. Humano	Materiales			
Asignar funciones específicas al personal de ventas de Almacenes Buen Hogar en el año 2018.	Realizar un manual de funciones para el personal de ventas que le permita orientarse eficientemente en su puesto de trabajo.	1. Realizar un manual de funciones y responsabilidades para el personal de ventas.	12 meses	Jefe de almacén Gerente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Computador ✓ Impresora ✓ Papel bond 	Gerente Jefe de almacén	Gerente	\$500.00
		2. Monitorear el cumplimiento de las funciones y responsabilidades descritas en el manual de funciones.	Constante	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Manual de funciones 			\$0.00
		3. Establecer controles para el cumplimiento y aplicación del manual.	1 mes	Gerente	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Manual de funciones 			\$0.00
Total presupuesto								\$500.00
Indicador		$\frac{\text{N° de trabajadores que cumplen el manual de funciones}}{\text{N° de trabajadores del almacén}}$						

INDICADORES DE GESTIÓN

NOMBRE	PROCESO	VARIABLE	DESCRIPCIÓN	FORMULA	UNIDAD
N° de gestiones	Gestión Gerencial	Efectividad	Mide las actividades realizadas para el cumplimiento de los objetivos.	# Actividades realizadas / total actividades planificadas.	%
Tasa de atenciones a clientes cumplidas a tiempo.	Pedido de clientes	Tiempo.	Mide la cantidad de pedidos atendidos	Cantidad de pedidos realizados a tiempo / cantidad de pedidos programados.	%
Tasa de entregas programadas.	Entrega del producto al cliente	Efectividad	Mide el número de entregas a tiempo.	# De entregas efectivas / # entregas programadas.	%
Tasa de personas contratadas.	Contratar personal	Productividad.	Mide el número de personas contratadas.	# De personas contratadas / # de personas requeridas.	%
Tasa ausentismo e inconformidad.	Supervisar asistencia Supervisar tareas	Productividad.	Mide el grado de ausencia e inconformidad ante el almacén por parte del personal.	# De horas personal ausente / # de horas trabajadas.	%
Tasa de personal capacitado.	Capacitar personal	Calidad.	Mide la cantidad del personal que ha sido capacitado.	# De personal capacitado / # de personal empleado.	%

3. Políticas Internas del Almacén

En la ciudad de Riobamba a veinte días del mes de febrero del 2018, Eco. Luis F. Vera Santillán, dispone lo siguiente:

POLÍTICAS INTERNAS	
<p>La tarjeta de cumpleaños (que envió Mónica) enviar a todos los clientes cumpleañoseros a sus correos personales y al whatsapp. La persona responsable de cada almacén deberá coordinar el envío de la tarjeta diariamente.</p> <p>Queremos retomar el sorteo mensual de 2 premios valorados en 50 dólares cada uno, (sorteado entre todas las ventas del mes), los mismos que direccionaremos a los mejores clientes y entregaremos el premio con la foto de respaldo para subir a redes sociales. La persona encargada de cada local deberá pasar a Mónica las fotos de los ganadores para publicar en redes sociales.</p> <p>VENTAS: Las ventas con CRÉDITO DIRECTO a partir de 500 dólares se pueden diferir hasta 4 meses sin interés.</p> <p>CONTADO EFECTIVO: Todos los vendedores deben descontar hasta el 10% dscto,+ 2% en regalo. En casos especiales previa autorización de la jefe de almacén podrá autorizar hasta un 15% dscto.</p> <p>TARJETA DE CRÉDITO: Hasta 12 meses in interés.</p> <p>OBSERVAREMOS: La habilidad de las vendedoras en negociar y no conceder directamente los mayores beneficios.</p> <p>Las jefaturas deben insistir a todo su personal a AUTO EDUCARSE Y A PREPARARSE PARA EL CONOCIMIENTO Y MANEJO DE PRODUCTOS. Presionar al área de ventas en el aprendizaje de todas las marcas que vendemos. Tomar lecciones esporádicas al personal.</p> <p>REDES SOCIALES: Se entregará un bono económico de 30 dólares trimestral al colaborador que más ayude a compartir, interactuar invitando a sus amigos familiares</p>	

a dar like, me gusta, etc. Y los colaboradores que no hagan ni un solo movimiento en las redes sociales dentro del mes, se les aplicara una multa de 5 dólares. Lo que pretendemos es hacer conciencia a nuestros colaboradores para difundir nuestras publicaciones y promociones que sacamos a diario. El bono se entregará trimestralmente al colaborador que más interactúe en redes sociales, de los tres locales.

ANFITRIÓN: En cada local se designará cada semana un anfitrión el mismo que está pendiente en dar la bienvenida, brindar caramelos y café, y el responsable de aromatizar el local. Cada jefe de local realizará el cronograma semanal de las anfitrionas. Cada jefe de local debe estar pendiente de que el anfitrión de cada semana se esmere con la atención y la sonrisa

Se va a realizar un arte en donde se dé a conocer la forma de pago a los clientes **CONTADO** descuentos increíbles. **CRÉDITO DIRECTO:** cuotas diarias, semanales quincenales o mensuales **TARJETA DE CRÉDITO** hasta 12 meses sin interés.

COBROS - ABONOS DE LETRAS: Los clientes pueden abonar diario, semanal, quincenal, mensual.

SI DESEA LE COBRAMOS EN SU DOMICILIO: En caso de clientes especiales que no puedan venir al local se puede mandar a cobrar, con la recibera de cobrador externo.

4. Planificación de actividades

CÓDIGO DE ACTIVIDADES.	NOMBRE DE LA ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	NOMBRE DEL RESPONSABLE	RESULTADO ESPERADO
A01	Limpieza del Almacén	Los trabajadores deben limpiar todos los días el almacén para mantener la limpieza y el orden	Personal de almacén	Limpieza y orden
A02	Sacar los productos de bodega para exhibir	Todo los productos que llegan deben ser exhibidos en los mostradores del almacén	Personal de ventas y bodega	Exhibición de productos
A03	Colocación de ofertas en los productos	Los productos que están en oferta deben estar identificados con un cartel para visualización de los clientes.	Personal de ventas	Los clientes identifican los productos en oferta
A04	Cuadre de caja	Las cajeras al finalizar el día deben cuadrar caja	Cajeras	Salvaguardar los recursos financieros
A05	Arqueo de caja sorpresivo	En cualquier momento del día se realiza un arqueo de caja sorpresivo.	Jefa de almacén	Salvaguardar los recursos financieros
A06	Inventario físico	Al finalizar cada mes el personal de ventas debe realizar un inventario físico de los productos que están en vitrina.	Personal de ventas	Salvaguardar la mercadería

5. Plan de incentivos al Talento Humano

Por medio del Presente tengo a bien comunicar como se procederá en el cálculo de comisiones de acuerdo a las nuevas disposiciones recibidas. Pongo en su conocimiento y consideración para que me comunique si es necesario o no se realice cambios en las mismas.

CÁLCULO DE COMISIONES


Las comisiones de ventas a partir del mes de Febrero 2018, serán de acuerdo al cumplimiento de metas, en base a los siguientes porcentajes:

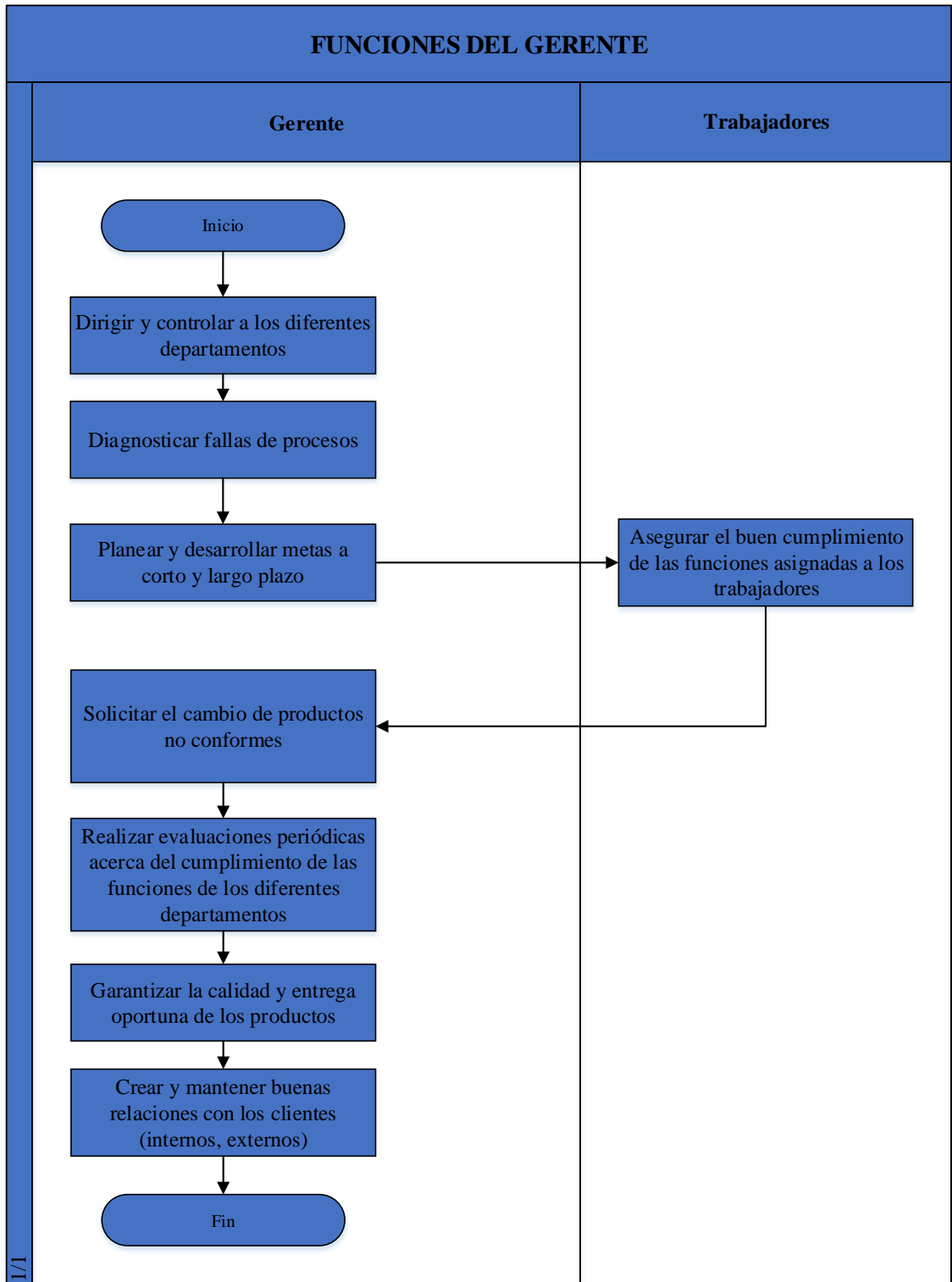
CUMPLIMIENTO DE META GLOBAL	% COMISIÓN	INDIVIDUAL
Del 100% y mas	100%	100%
Del 99 al 75% Ejm. Cumplen 99%	El % cumplido Se pagara 99%	A la que cumpla la meta individual, del 100% así no se cumpla la meta global tiene derecho al 100%
Cobranzas	20%	Cobrador
Cobranzas	80%	Recuperador de cartera

- ✓ Menos del 75% del cumplimiento de metas nadie cobrará comisión de entradas y abonos de clientes.
- ✓ Crédito sin entrada máximo hasta 9 meses en toda Venta a crédito.
- ✓ Porcentajes de comisión determinadas por autorización del economista Luis F. Vera.

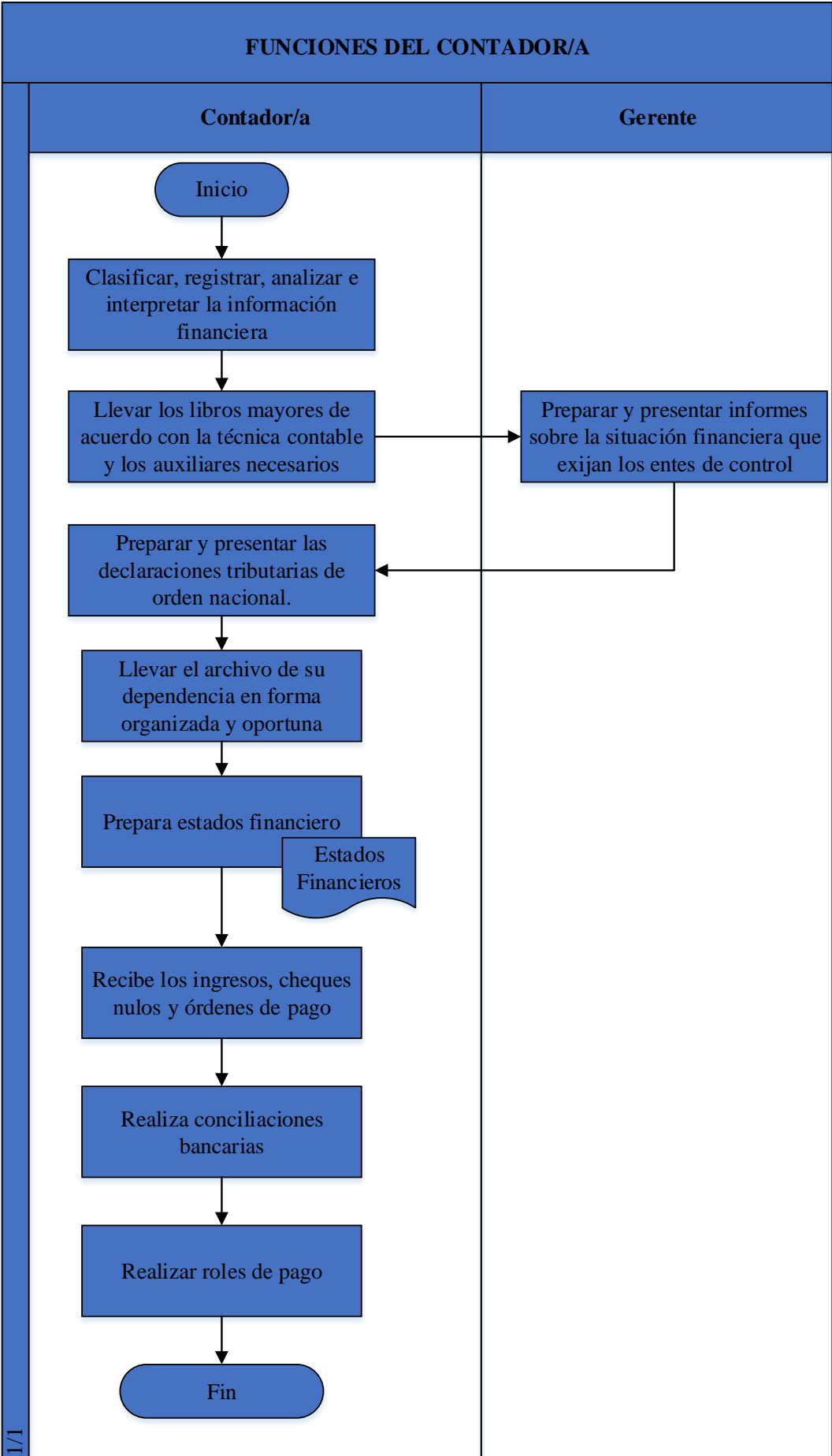
FORMA DE VENTA	COMISIÓN %
Contado en efectivo	1.5%
Contado con tarjeta de crédito	1.5%
CRÉDITO	
Entradas de Ventas a Crédito	0,75%
Abonos en Ventas a Crédito de Clientes puntuales	0,75%
Muebles Ventas Contado Efectivo	3%
Muebles Ventas con Tarjeta de Crédito	3%
Muebles Crédito a 6 meses	1%
Muebles crédito a ms de 6 meses	0,75%
Bono mejor vendedor del mes muebles más de USD 7000,00 bono de USD 30,00 por local	30,00
Meta individual más del 70% en venta de muebles tiene derecho al 100% del % de comisión	3%
Meta de venta individual total \$30000,00 mensual	


6. Manual de funciones del personal

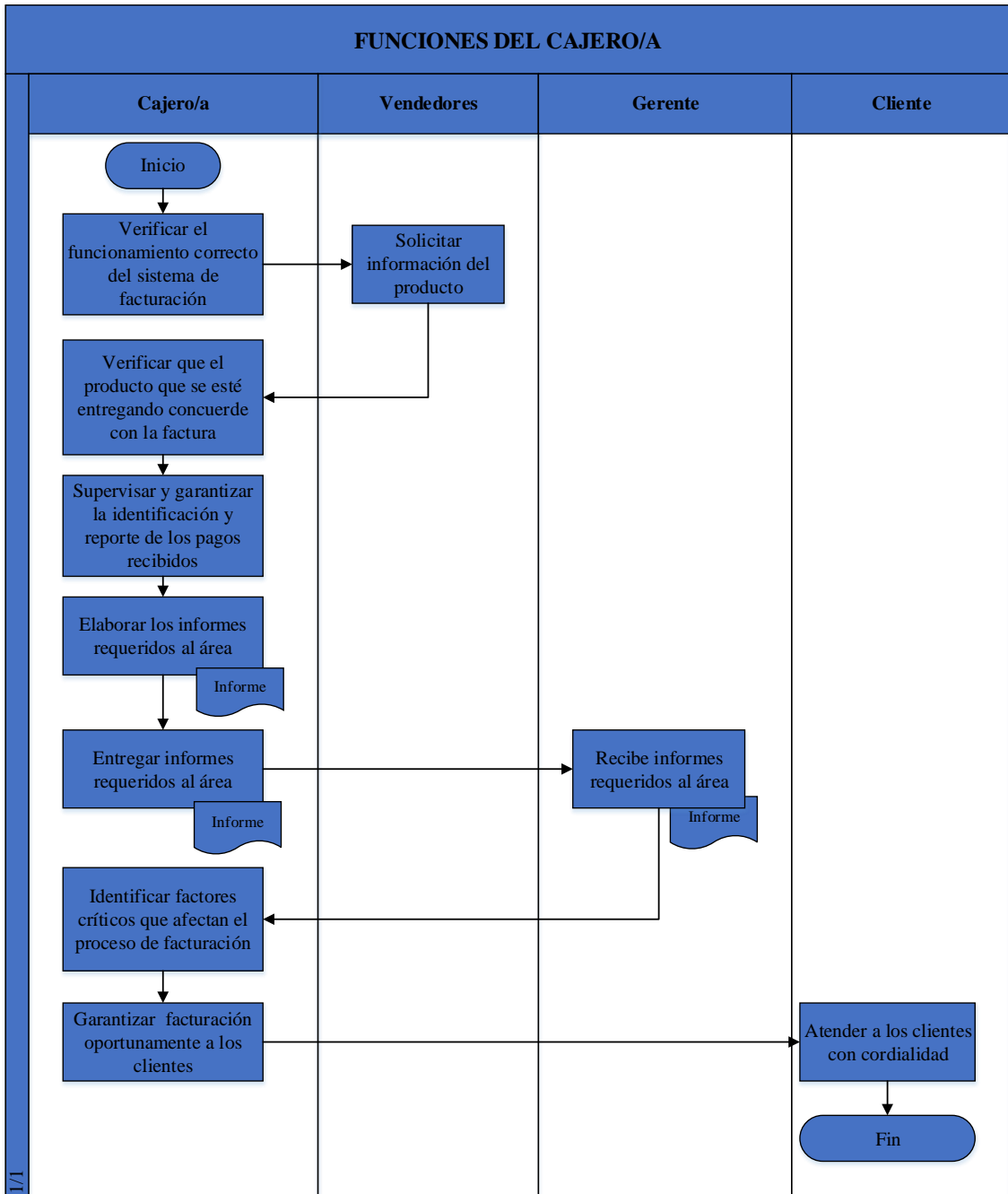
MANUAL DE FUNCIONES		
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO		
Nombre del Cargo:	Gerente	
Jefe Inmediato:	N/A	
Dependencia:	Gerencia	
REQUISITOS DEL CARGO		
Edad:	25 a 60 años	
Sexo:	Masculino	
Formación académica:	Superior; Ingeniero en Administración de Empresas o carreras a fines	
Experiencia:	Mínimo 5 años	
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Dirigir y controlar a los diferentes departamentos. 2. Diagnosticar fallas de procesos internos. 3. Planear y desarrollar metas a corto y largo plazo junto con los objetivos anuales. 4. Asegurar el buen cumplimiento de las funciones asignadas a los trabajadores. 5. Solicitar el cambio de productos no conformes a los proveedores. 6. Realizar evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de las funciones de los diferentes departamentos. 7. Garantizar la calidad y entrega oportuna de los productos a los clientes y que corresponda a las características pactadas con el vendedor. 8. Crear buenas relaciones con los clientes (internos, externos) y proveedores para mantener el buen funcionamiento de la empresa. 		
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> • Dirigir y orientar el personal. • Solucionar problemas existentes. • Responder directamente por los resultados de los procesos internos. • Evaluar el desempeño de trabajadores a cargo. 		
Elaborado por: Silvia Ponce	Fecha: 02/01/2019	



MANUAL DE FUNCIONES			
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Nombre del Cargo:	Contador/a		
Jefe Inmediato:	Gerente		
Dependencia:	Área Financiero		
REQUISITOS DEL CARGO			
Edad:	25 a 40 años		
Sexo:	Masculino, Femenino		
Formación académica:	Superior /Ingeniería en Contabilidad		
Experiencia:	1 a 2 años en cargos similares.		
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Clasificar, registrar, analizar e interpretar la información financiera de conformidad con el plan de cuentas establecido. 2. Llevar los libros mayores de acuerdo con la técnica contable y los auxiliares necesarios. 3. Preparar y presentar informes sobre la situación financiera que exijan los entes de control. 4. Preparar y presentar las declaraciones tributarias de orden nacional. 5. Llevar el archivo de su dependencia en forma organizada y oportuna, con el fin de atender los requerimientos o solicitudes de información tanto internas como externas. 			
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> • Recibe, examina, clasifica, codifica y efectúa el registro contable de documentos. • Revisa y compara lista de pagos, comprobantes, cheques y otros registros. • Revisa y verifica planillas de retención de impuestos. • Revisar y comparar lista de pagos, comprobantes, cheques. • Recibe los ingresos, cheques nulos y órdenes de pago. • Realiza conciliaciones bancarias. • Realiza roles de pago. 			
Elaborado por: Silvia Ponce		Fecha: 02/01/2019	



MANUAL DE FUNCIONES			
IDENTIFICACIÓN DEL CARGO			
Nombre del Cargo:		Cajero/a	
Jefe Inmediato:		Jefe de almacén	
Dependencia:		Área Financiera	
REQUISITOS DEL CARGO			
Edad:		18 a 35 años	
Sexo:		Femenino	
Formación académica:		Secundaria y Superior	
Experiencia:		1 año en el mismo cargo o similares	
DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES			
<ol style="list-style-type: none"> 1. Verificar el funcionamiento correcto del sistema de facturación. 2. Solicitar información del producto al vendedor. 3. Verificar que el producto que se esté entregando concuerde con la factura. 4. Supervisar y garantizar la identificación y reporte de los pagos recibidos. 5. Elaborar los informes requeridos al área. 6. Identificar factores críticos que afectan el proceso de facturación y plantear alternativas de solución. 7. Garantizar que la facturación sea entregada oportunamente a los clientes. 			
DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES			
<ul style="list-style-type: none"> • Cuadrar todos los días caja y realizar depósitos. • Resguardar el dinero de las recaudaciones del día. • Entregar reportes de caja a la contador/a al final del día. • Atender a los clientes con cordialidad. 			
HABILIDADES			
Elaborado por: Silvia Ponce		Fecha: 02/01/2019	



IDENTIFICACIÓN DEL CARGO

Nombre del Cargo:	Guardia de seguridad
Jefe Inmediato:	Gerente
Dependencia:	Área de servicios

REQUISITOS DEL CARGO

Edad:	18 a 40 años
Sexo:	Masculino
Formación académica:	Primaria, Secundaria y Superior.
Experiencia:	1 a 2 años en el cargo.

DESCRIPCIÓN DE FUNCIONES

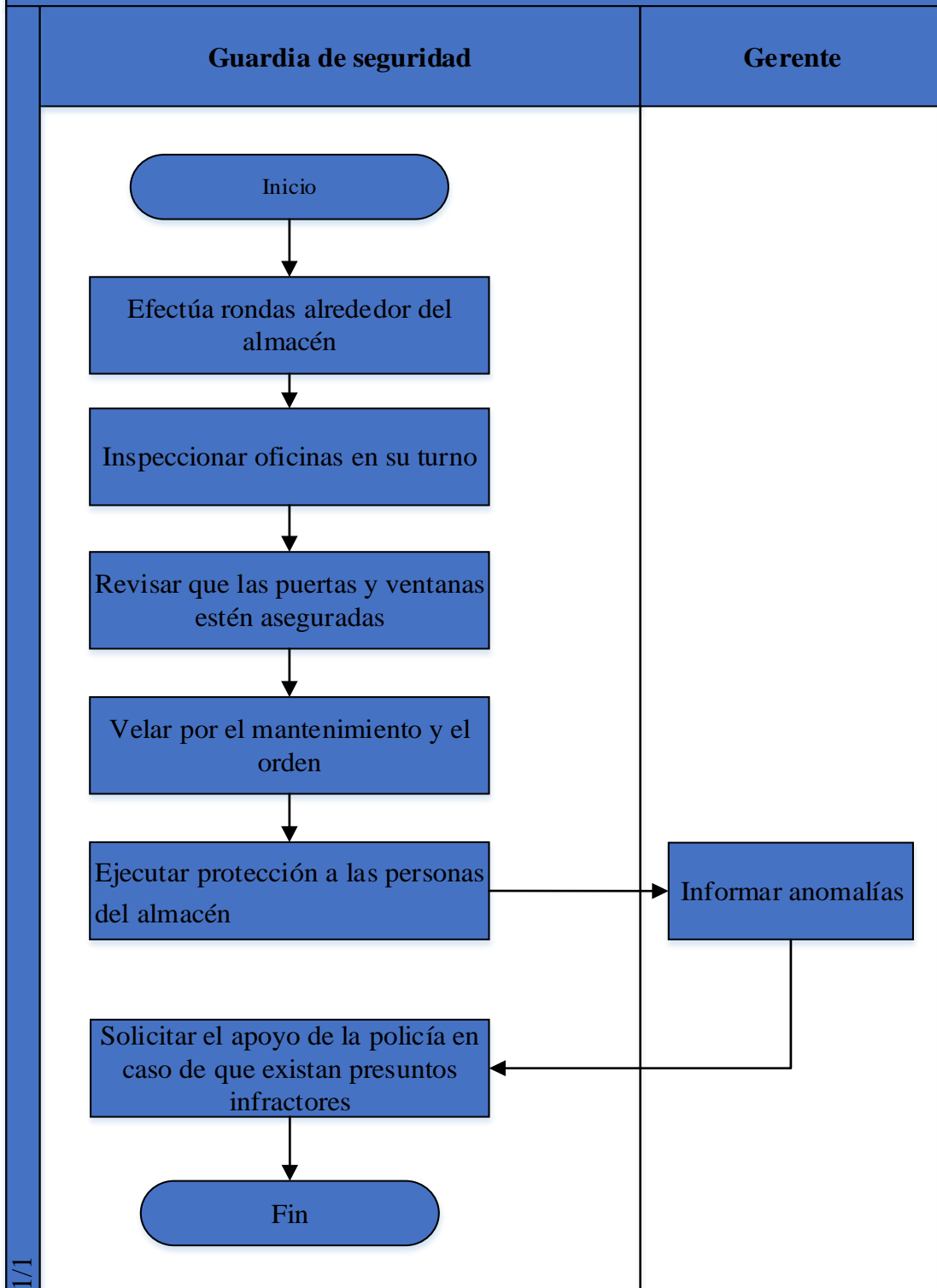
1. Ejecutar la vigilancia y protección de los productos que existe dentro del almacén, así como la protección de las personas que puedan encontrarse en los mismos.
2. Solicitar el apoyo de la policía en caso de que existan presuntos infractores o delincuentes cometiendo robos en el establecimiento.

DESCRIPCIÓN DE RESPONSABILIDADES

- Efectúa rondas alrededor del almacén cubriendo las áreas asignadas, para prevenir y detectar robos, incendios mal uso de equipos o instalaciones en general.
- Inspecciona oficinas, dependencias en su turno, revisando que las puertas y ventanas estén aseguradas.
- Velar por el mantenimiento y el orden, evitando cualquier acontecimiento que entorpezca el normal desarrollo de las actividades empresariales.
- Registra novedades en el tiempo cumplido e informa de anomalías.

Elaborado por: Silvia Ponce**Fecha:** 02/01/2019

FUNCIONES DEL GUARDIA DE SEGURIDAD





EVALUACIÓN DEL RIESGO

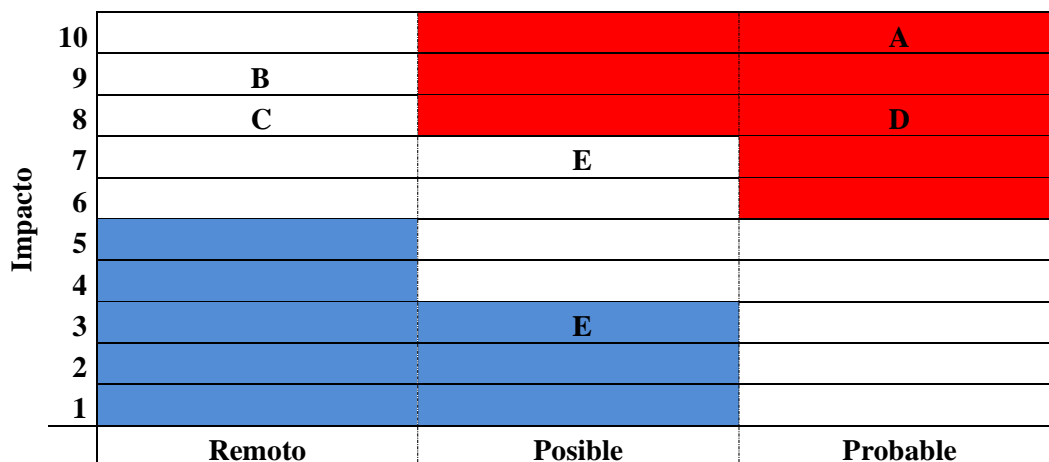
- MAPA DE RIESGOS
- PROCEDIMIENTOS DE MANEJO DE CAJA, CRÉDITO Y VENTAS

EVALUACIÓN DEL RIESGO

1. Mapa de riesgos

La gestión de riesgos en Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda., es imprescindible debido a que permite minimizar al máximo el impacto negativo que pueden tener las distintas amenazas que acechan a la empresa. Por ello, es necesario realizar un mapa de riesgos que permita detectar cuáles son los principales problemas a los que se enfrenta el almacén, para lo cual se ha diseñado el siguiente formato:

#	Riesgo	Área	Impacto	Probabilidad	Medidas
A	Mala atención a los clientes	VENTAS	10	Probable	Capacitaciones a los vendedores
B	Pérdida de mercadería dentro del Almacén	BODEGA	9	Remoto	Sistema de seguridad
C	Entrega de mercadería fuera del tiempo convenido con el cliente	VENTAS	8	Remoto	Establece hoja de rutas para la entrega de mercadería
D	Vendedores desconocen las características del producto	VENTAS	8	Probable	Capacitaciones a los vendedores
E	Tecnología obsoleta	SISTEMAS	3	Posible	Implementar tecnología actualizada



2. Procedimientos

MANEJO DE CAJA ALMACENES BUEN HOGAR “UNIHOGAR” CÍA. LTDA

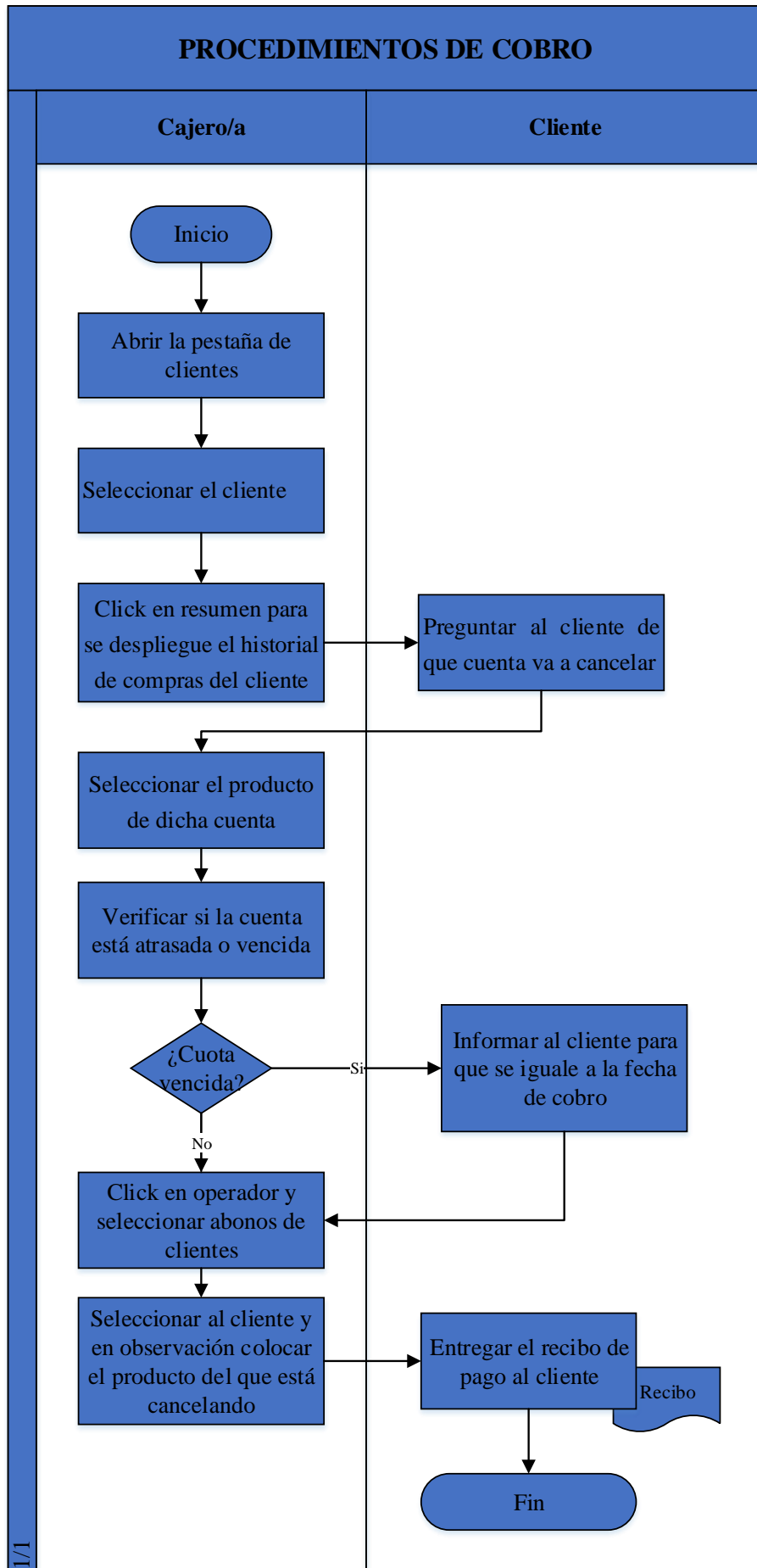
El manejo adecuado de su estación de trabajo depende de su creatividad, responsabilidad y apropiada gestión de las herramientas que le otorgan, sea paciente, atenta y educada siempre con los clientes y sus compañeros de trabajo, para que su ambiente laboral sea el mejor posible.

Es de su responsabilidad, el manejo de los siguientes documentos:

1. RECIBOS DE COBRO


Los recibos de cobro son aquellos que se destinan al cobro de DEUDAS A CRÉDITO que mantienen los clientes con nuestro almacén, para lo cual debe realizar los siguientes pasos dentro del sistema:

- ✓ Abrir la pestaña de clientes
- ✓ Seleccionar el cliente
- ✓ Click en resumen para se despliegue el historial de compras del cliente
- ✓ Preguntar al cliente de que cuenta va a cancelar y seleccionar el producto de dicha cuenta
- ✓ Verificar si la cuenta está atrasada o vencida, si lo estuviera dialogar con el cliente para que se iguale a la fecha de cobro o a su vez hacerlo pasar para que converse con las personas que realizan cobranzas si la cuenta estuviera vencida más de dos meses.
- ✓ Luego hacer click en operador y seleccionar abonos de clientes, seleccionar al cliente y en observación colocar el producto del que está cancelando (por lo general se pone el producto más costoso de la lista de la cuenta a cancelar).



PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS ALMACENES BUEN HOGAR
“UNIHOGAR” CÍA. LTDA

Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda., con la finalidad de evitar índices de morosidad altos ha establecido una serie de requisitos para acceder a créditos directos.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITOS	
CLIENTE NUEVO QUE TENGA CASA PROPIA	
<ul style="list-style-type: none">✓ Copia de la cédula de identidad + papeleta de votación actualizado✓ Documento que certifique ingresos económicos (ruc, Rol de pagos, matrícula si tuviere un vehículo propio, etc)✓ Un pago de servicio básico (luz, agua o teléfono)✓ 30% de entrada del artículo que va adquirir.✓ Llenar el formulario de crédito.✓ Pago original del predio urbano actualizado.	
CLIENTE NUEVO SIN CASA PROPIA CON GARANTE	
CLIENTE <ul style="list-style-type: none">✓ Cédula de identidad + papeleta de votación actualizado.✓ Pago de un servicio básico✓ Documento que certifique ingresos económicos (ruc, rol de pagos, matricula si tienen vehículo propio, etc.)✓ Llenar formulario de crédito✓ 30% de entrada del artículo que va a adquirir	
GARANTE <ul style="list-style-type: none">✓ Copia de la cédula y papeleta de votación actualizado✓ Llenar formulario de crédito✓ Ultimo pago original del predio urbano actualizado✓ Pago de un servicio básico✓ Documento que certifique ingresos económicos (ruc, rol de pagos, matrícula si	

tienen vehículo propio, etc.)

CLIENTE QUE PERTENECE A CONVENIO INSTITUCIONAL

- ✓ Copia de la cédula de identidad y papeleta de votación actualizado
- ✓ Debe constar en el listado de las instituciones asociadas a nuestro convenio institucional y estar habilitado para comprar.
- ✓ Llenar actualización de datos.
- ✓ Pago de un servicio básico
- ✓ Ticket de autorización de compra (si amerita)

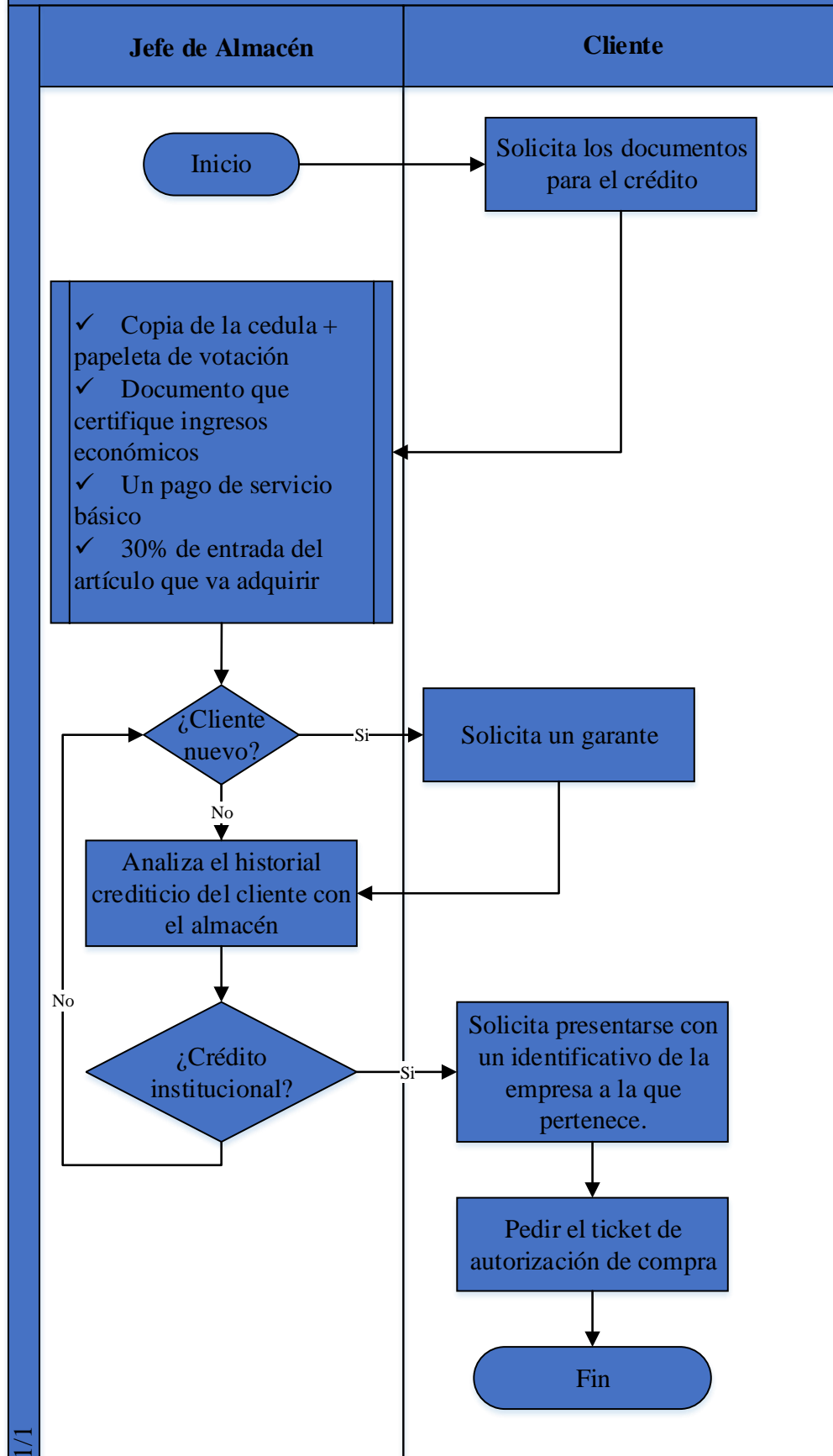
CRÉDITO INSTITUCIONAL

Es aquel que se otorga a las personas que pertenecen a las instituciones con las que mantenemos convenios institucionales.

El cliente que pertenezca a convenio institucional, deberá presentarse con un identificativo de la empresa a la que pertenece. Para realizar la compra mediante institución se deberá pedir el ticket de autorización de compra, a continuación, detallo las instituciones que solicitan el ticket para descontar en planillas.

Cantidad	Institución	Autoriza	Teléfono	Cargo	Documento
1	Asociación empleados municipio de Riobamba	Sr. Efraín Granizo	092752293	Financiero	Ticket
2	Sindicato obreros de municipio de Riobamba	Susy Fray	086330713 032942-575	Secretaria	Ticket
3	Sindicato choferes Municipio de Riobamba	Sr. Carlos Insuasti	083146617	Encargado	Llamada
4	Municipio Guano	Ing. Sofía Alarcón	094824059	Financiero	Llamada

PROCEDIMIENTOS DE CRÉDITO



1/1

MANUAL DE VENTAS ALMACENES BUEN HOGAR “UNIHOGAR”

Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda., ha establecido un manual para ejecutar sus ventas de manera correcta y satisfacer las expectativas de sus clientes.

PROCESO DE VENTAS

En el caso de no poseer al artículo que solicite el cliente, ofrecer opciones de gamas similares que ofertamos. **NUNCA DECIR NO AL CLIENTE.** Para ello mantener un canal de comunicación adecuado con la jefatura para gestionar el pedido de artículos con pedidos puntuales.

Si el cliente necesita un producto **CONFIRMAR SI LO PODEMOS ADQUIRIR** y deberá reservarlo con el 30% del valor. Inmediatamente, la persona encargada de adquisiciones deberá gestionar la compra para que esté ingrese a la empresa lo más pronto posible.

Dar a conocer todas las características y bondades de los artículos que ofertamos, para satisfacer las necesidades del cliente, y sobre todo evitar inconvenientes futuros.

Explicar al cliente todos los requisitos que necesita para acceder a un crédito, características de los productos, formas de pago, garantía, beneficios de comprar en los almacenes.

El Jefe de almacén (Administrador) es el responsable de apoyar todas las negociaciones que realice la fuerza de ventas del local.

Una vez negociada la venta, se procederá a la facturación respectiva. (Factura - cotización -letra de cambio - actualización de datos, reserva de dominio).

Si el cliente ha realizado su primera compra, y desea adquirir otro producto deberá esperar a tener ya cancelado el total de la cuenta para poder analizar si no ha presentado morosidad, tampoco podrá servir de garante, sin la cancelación total de la cuenta.

TARJETA CLIENTE FIEL

Es un beneficio que reciben algunos clientes gracias a la fidelidad y seriedad en sus pagos. Con esta tarjeta se hace acreedor a un descuento del 5% en todas sus compras. (Excepto en combos, joyas, productos con precio especial y diferidos 12 meses sin intereses).

- ✓ Sacar copia de la tarjeta de cliente fiel para justificar el descuento realizado.
- ✓ Transferible para cualquier cliente

VENTAS DE CONTADO – EFECTIVO

El descuento máximo es del 10%; en ventas superiores a \$100 dólares, con derecho a un obsequio por el 2% de la venta (valor neto sin intereses). Mientras que en ventas menores a \$100.00 dólares el descuento máximo será del 5%, sin derecho a obsequio.

En caso de que un cliente nos; traiga una proforma de la, competencia y desee que le mejoremos el precio, consultar con el jefe de almacén para así tomar la decisión más acertada. Si es rentable para la empresa se procede al descuento, caso contrario se explica por qué no es posible realizar el descuento. (Venta no comisionada - caja especial)

Si emitimos una proforma a un cliente final, se realiza el descuento normal del 10% si la compra es de contado, explicando que la proforma tiene validez de 10 días hábiles (con respaldo de firma en la factura de archivo).

En casos especiales (excelentes clientes calf. 10) se podrá acceder a un descuento del 10% en las ventas, prolongando el pago máximo a 30 días con el 50% de entrada, sin derecho al 2% de la promoción, siempre y cuando previa autorización de la jefe de almacén (con respaldo de firma en la factura de archivo).

Las computadoras, motos y celulares, deberán ser vendidos con entrada a clientes con calificación 9 o 10 negociar el porcentaje de entrada, los demás clientes deberán dejar mínimo el 20% de entrada. Recordando que los celulares se pueden diferir máximo hasta 6 meses con interés.

En la venta de motos la empresa cubre los gastos de matriculación. El gestor de la empresa hace todo el trámite de matriculación en la Jefatura de Transito. Explicar al cliente que la moto se le entrega únicamente después de ser matriculada con la placa y la matricula original.

OBSEQUIOS

Para el valor del obsequio tomar en cuenta el valor neto de la factura sin intereses y calcular el 2%, siempre y cuando tenga derecho. Revisar condiciones anteriores.

TARJETA DE CRÉDITO

Para realizar una venta con tarjeta de crédito considerar: tarjeta de crédito que esté vigente- cédula de identidad, para evitar adulteración de documentos.

- ✓ No hay descuentos de ningún tipo en ventas con T/C.
- ✓ Para diferir 12 meses sin intereses el monto mínimo es \$800,00 dólares.
- ✓ Si trabajamos con el diferido 12. meses sin interés) no hay regalo.
- ✓ No se puede aplicar 2 promociones en una misma compra. en 12 meses sin intereses, no aplica el descuento de la TARJETA DE CLIENTE FIEL.
- ✓ Es obligación de LAS VENDEDORAS NEGOCIAR de la mejor manera los plazos sin intereses.
- ✓ Trabajamos con todas las tarjetas de crédito: Diners Club, Pacificard; Mastercard, Cuota Fácil, Discover, Bco. Austro, Bco Pichincha. Etc.

Venta con cheque a la fecha: se receptorá un cheque siempre y cuando AUTORICE el jefe de almacén y sea cliente antiguo. Caso contrario explicar al cliente que la mercadería se le entregará inmediatamente después de cobrar el cheque. En el sistema ira registrado como crédito, hasta que se efectivice el cheque, el respaldo del cheque será la letra de cambio firmada. Una vez efectivizado el cheque se procederá abonar a la cuenta del cliente.

Venta con cheque posfechado: transacción analizada y AUTORIZADA por el jefe de almacén, para asegurar y garantizar la venta, sin descuento y con toda la documentación

del proceso normal de venta. Ej.: factura, cotización, letra de cambio actualización de datos, etc.

CRÉDITO DIRECTO

Realizan sus compras, y cancelan directo en el almacén, cumpliendo todos los requisitos para acceder a un crédito.

DISTRIBUCIÓN

El almacén se compromete a entregar los artículos comprados en el domicilio sin ningún recargo extra.

- ✓ Siempre y cuando los productos ameriten el uso del camión y el lugar de entrega este dentro del perímetro URBANO.
- ✓ Pasado de las 6 pm no puede salir el camión de la ciudad, se realiza la entrega el día siguiente.
- ✓ En casos excepcionales se puede entregar el producto fuera de la ciudad previo análisis del monto

CUADRO DE COMISIONES

VENTAS	COMISIÓN
TARJETA CRÉDITO SIN INTERESES	1.50%
CONTADO (EFECTIVO)	1.50%
CRÉDITO CON INTERESES	0.75%

Las metas individuales se fijan incrementando el 10% al valor vendido el año anterior y si es vendedora nueva es potestad del jefe de almacén fijar el monto. (Pasar reporte semanal de ventas a gerencia)

En el caso de que no se cumpla la meta individual, el asesor comercial no comisionará, aunque se haya cumplido la meta grupal.

Cada mes se entregará un premio al mejor vendedor, para agradecer su gestión en beneficio de la empresa.

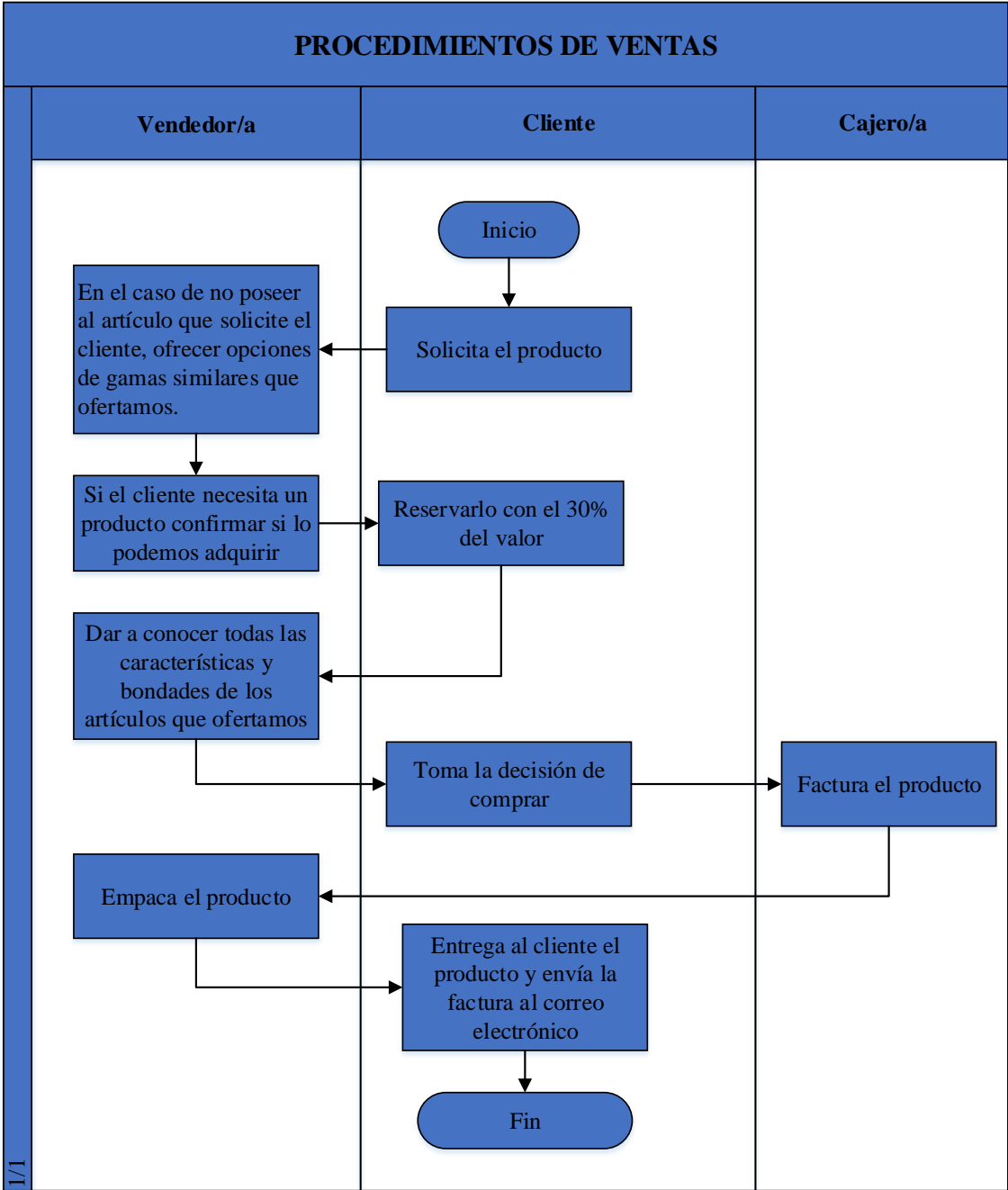
Cuando las ventas sean a instituciones, o personas que vivan fuera de la ciudad coordinar con el área, contable para chequear las transferencias o depósitos realizados, y abonar a la cuenta de los clientes para cerrar las mismas, y evitar inflación de cartera.

- ✓ El vendedor es el responsable de solicitar a la institución o persona jurídica las retenciones pertinentes a su debido tiempo, recordando que el tiempo máximo es de 5 días de recuperación de retención a partir de la fecha de emisión.

Las ventas que son con empresas públicas deberá ser pago contra entrega, o en el caso de que hubiese alguna autorización de gerencia se deberá justificar la venta con la letra de cambio respaldando la misma.

Si un cliente realizara la separación de algún artículo en cualquiera de los locales de la Cadena de Almacenes Buen Hogar, y decide adquirir en otro local de la cadena transferir el dinero al local donde decidió comprar el cliente.

Si un cliente necesita algún producto de otro local, la vendedora debe acompañarle, caso contrario la comisión es de la persona que le atiende en sus requerimientos, aunque no se facture en ese local.



1/1



ACTIVIDADES DE CONTROL

- PLAN INFORMÁTICO ESTRATÉGICO
- SISTEMA INFORMÁTICO SISCON

ACTIVIDADES DE CONTROL

1. Plan Informático Estratégico

El plan informático que ha implementado Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda., es el siguiente:


INFORMES	OPERADOR	ARTÍCULOS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none">• Movimiento de clientes• Movimiento de productos• Movimiento diario de caja• Rotación de productos• Informe tributario• Detalle de ventas registradas• Cuentas por cobrar• Reporte de cartera• Calificación de clientes• comisiones cobrador	<ul style="list-style-type: none">• Registro de compras• Registro de ventas• Guía de remision• Reservación de artículos• Registro de visitas cobrador• Emisión de títulos• Pago de mensualidades de clientes• Abonos clientes• Ingresos varios• Egresos varios• Ingresos productos• Servicio técnico• Generador de etiquetas	<ul style="list-style-type: none">• Producto• Kardex• Resumen• Inventario• Precios	<ul style="list-style-type: none">• Registro de plan de pagos manual• Datos• Estado de cuenta• Informe convenio• Inventario de letras

REPORTE ARTÍCULOS	REPORTES DE VENTAS	REPORTES VARIOS
<ul style="list-style-type: none">• Listado de artículo• Hojas para la toma de inventarios• Listado de precios• Listado de precios al por mayor• Listado de precios completo• Lista de precios	<ul style="list-style-type: none">• Consolidado de ventas.• Consolidado de venta por forma de pago• Artículos vendidos por vendedor.• Comisiones por ventas• Detalle de comision por ventas.• Detalle de comisiones por venta de artículos• Comisión por ventas	<ul style="list-style-type: none">• Reportes cobranzas• Reportes cobranzas artículos• Reportes cobranzas por ventas

PAGO CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación de cobros a clientes • Añadir deducciones
PROVEEDORES	<ul style="list-style-type: none"> • Datos • Listado de proveedores
NOTAS DE CRÉDITO POR COMPRAS	<ul style="list-style-type: none"> • Notas de crédito por compras
NOTAS DE CRÉDITO POR VENTAS	<ul style="list-style-type: none"> • Descuento por pronto pago • Devolución de mercadería

2. Sistema informático Siskon

Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda., posee el sistema informático Siskon cuyas políticas de funcionamiento son:

SISTEMA INFORMÁTICO Siskon	
<p>Este programa contable fue creado en el año 2016 por el Ing. Walter Orozco para Almacenes Buen Hogar.</p> <p>En el almacén Buen Hogar Local II existen seis vendedoras quienes tienen su propio equipo de trabajo, y cada una tiene su propio usuario con su contraseña.</p> <p>Cada vendedora tiene habilitado diferentes accesos por lo que cada una tiene diferentes responsabilidades.</p> <p>Al momento que se llega a manipular cualquier equipo, en el servidor del Ingeniero sale que equipo fue manipulado de mala manera por lo que se es comunicado de inmediato a la jefa del almacén.</p> <p>La jefa del almacén es quien habilita los usuarios para cada vendedora que llegue a trabajar con nosotros, por lo que cada una tiene diferentes usuarios.</p> <p>La jefa del almacén y la contadora son las únicas personas que pueden ver la mercadería que se tiene en existencia.</p> <p>Al momento de realizar una factura electrónica este no puede ser eliminado ya que el Servicio de Rentas Internas no lo permite, en caso de hacer mal una factura se debe comunicar con el Ingeniero para que él nos ayude modificando en el sistema desde su servidor.</p> <p>Para registrar por devolución se debe realizar de inmediato una Nota de Crédito para que así no quede registrado el valor correspondiente a la factura.</p>	




INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

- POLÍTICAS DE VENTAS
- PLANIFICACIÓN DE CAPACITACIONES SOBRE EL SISTEMA INFORMÁTICO
- PÁGINA WEB

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

1. Políticas de ventas

Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda., para tener un control efectivo sobre las ventas realizadas por los ejecutivos ha establecido las siguientes políticas:

POLÍTICAS DE VENTAS PARA TODO EL PERSONAL	
<ul style="list-style-type: none">✓ Atender al cliente es responsabilidad de todos los integrantes de la empresa, incluido el Sr. Guardia para lo cual los colaboradores deberán conocer todos los procedimientos a fin de orientar de mejor manera a los clientes.✓ El trabajo en equipo es el pilar fundamental para el crecimiento de una empresa.✓ Los puestos de trabajo en la empresa son de carácter poli funcional; todo colaborador deberá ayudar a cumplir una actividad para la cual esté debidamente capacitado, ofrecer su ayuda a quien lo necesite, si termino con sus labores diarias.✓ Realizar evaluaciones periódicas, permanentes a todos los procesos de la organización, en primera instancia a los procesos de ventas.✓ Mantener una sesión mensual documentada de trabajo del área de ventas, a fin de coordinar y evaluar planes y programas, definir prioridades y plantear soluciones.✓ Difundir permanentemente la gestión de la empresa en forma interna y externa.✓ Decir la verdad al cliente. (PRECIO - CALIDAD PRODUCTO SERVICIO- PLAZOS- INTERESES)✓ Dar a conocer claramente los productos que ofertamos.✓ Realizar todo trabajo con excelencia.✓ Brindar trato justo y esmerado a todos los clientes en sus solicitudes y rectamos POSTVENTA (SERVICIO TÉCNICO).✓ Por orden de gerencia las comisiones en el área de ventas mejoraron.	


**POLÍTICAS DE VENTAS PARA LOS
EJECUTIVOS DE VENTAS**



- ✓ Las vendedoras no son dueñas de ningún cliente
- ✓ El cliente es libre de elegir a quien quiere comprar, sin que por este motivo exista resentimiento en la vendedora que le atendió primero. Lo importante es identificar si se cometió algún error en la primera atención.
- ✓ Arribar al cliente antes de que otra vendedora lo haga más aún si ya lo atendió anteriormente y conoce que producto viene a comprar, porque si estando presente le atendió primero le vende otra compañera, la comisión es para quien factura.
- ✓ Prohibido discutir delante de los clientes, cualquier controversia se tratará después de la venta.
- ✓ Si una vendedora ya atendió a un cliente que está siendo atendido por otra vendedora, con delicadeza puede acercarse a los clientes y si ellos no demuestran su voluntad de que usted los atienda debe dejar a la compañera continuar con la venta.
- ✓ Cuando un mismo cliente es atendido por dos vendedoras sin que esté presente la primera vendedora se tomará en cuenta el tiempo de atención de cada una de ellas para la repartición de la comisión, siempre y cuando se lleve el producto que vio en la primera visita.
- ✓ Si un cliente viene por segunda ocasión y le atiende otra vendedora y se lleva un producto diferente al que vio en la primera visita, la comisiones es para la segunda vendedora
- ✓ Debe haber honestidad y compañerismo entre todo el personal de ventas, la meta que todos debemos conseguir es vender más y mejor, para lograrlo debemos evitar tener o generar contratiempos.
- ✓ En caso de que 2 vendedoras atendieron a un mismo cliente y la persona que atendió primero se demoró 5 minutos o menos la comisión no es compartida, porque el tiempo de atención es mínimo de la primera vendedora
- ✓ Mantener la posición correcta y el lenguaje adecuado mientras atienden a los clientes.

2. Planificación de capacitaciones sobre el sistema informático

El dueño del sistema contable capacita al contador para el manejo correcto del software informático:

PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN				
TEMA: MANEJO DEL SISTEMA INFORMATIVO SISCON				
Objetivo:				
Capacitar al personal que maneja el sistema informático para evitar errores que perjudiquen las operaciones financieras del almacén.				
Actividades:				
Temas	Actividades			
Facturación	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entregar el material para la capacitación ✓ Evaluación sobre el tema dictado 			
Proveedores	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entregar el material para la capacitación ✓ Evaluación sobre el tema dictado 			
Reporte de ventas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entregar el material para la capacitación ✓ Evaluación sobre el tema dictado 			
Reporte de compras	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entregar el material para la capacitación ✓ Evaluación sobre el tema dictado 			
Listado de artículos	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entregar el material para la capacitación ✓ Evaluación sobre el tema dictado 			
Listado de precios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entregar el material para la capacitación ✓ Evaluación sobre el tema dictado 			
Registro clientes	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Entregar el material para la capacitación ✓ Evaluación sobre el tema dictado 			
Cronograma:				
N°	ACTIVIDAD	MESES		
		Marzo	Julio	Noviembre
1	Facturación			
2	Proveedores			
3	Reporte de ventas			

4	Reporte de compras			
5	Listado de artículos			
6	Listado de precios			
7	Registro clientes			

Recursos:

Materiales

- ✓ Sistema contable SISCON

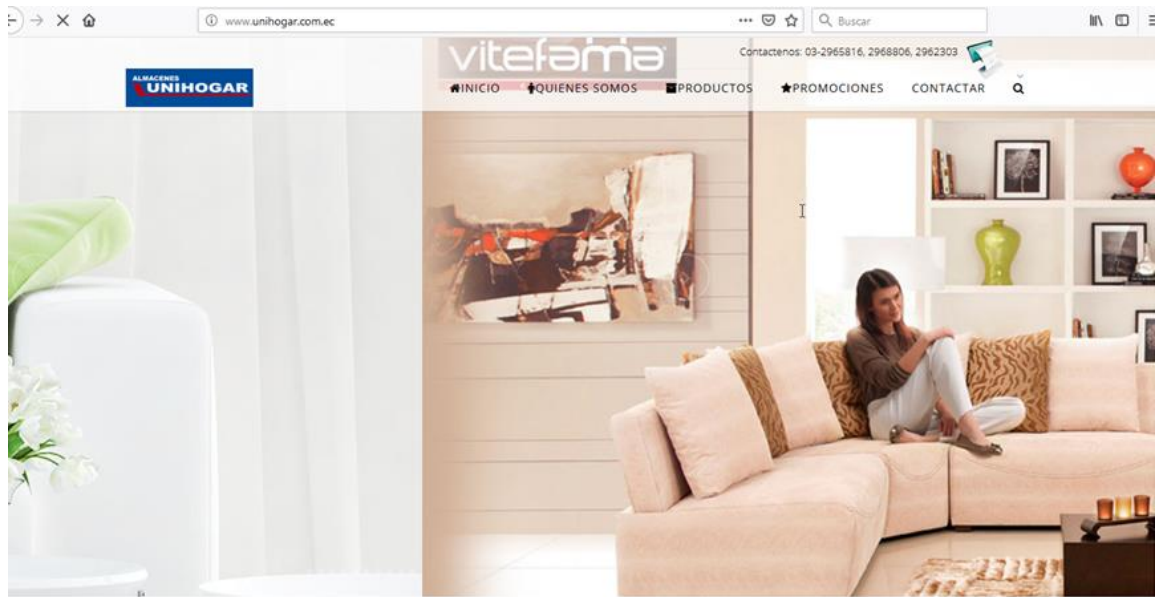
Financieros

Recursos	Valor
Mes: Marzo	
Capacitador	500.00
Refrigerio	20.00
Mes: Julio	
Capacitador	500.00
Refrigerio	20.00
Mes: Noviembre	
Capacitador	500.00
Refrigerio	20.00
Imprevistos	200.00
Total General	1760.00

3. Página web

Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda. posee una página web en la cual promociona sus productos.

<http://www.unihogar.com.ec/>



PRODUCTOS

msfriendo datos desde www.unihogar.com.ec...

Audio y Video

Tecnología

Niños

Muebles



INICIO

QUIENES SOMOS

PRODUCTOS

PROMOCIONES

CONTACTAR

CATEGORIAS DE LOS PRODUCTOS

Orden predeterminado

1-12 of 122 res

Audio y Video

Belleza y Perfumería

Decoraciones

Electrodomesticos complementarios

Electrodomesticos de cocina

Gimnasios y Bici

Joyas y Relojes

Lavado y Secado

Lencería de Cama

Motos y Cuadrones

Muebles

Niños

Tecnología

Utensilios de Cocina

OTROS PRODUCTOS



ABRILLANTADORA



AFEITADORAS



AIRE ACONDICIONADO



ALFOMBRAS DECORATIVAS



ALMOHADAS



ANDADORES

- Audio y Video
- Belleza y Perfumería
- Decoraciones
- Electrodomesticos complementarios
- Electrodomesticos de cocina
- Gimnasios y Bici
- Joyas y Relojes
- Lavado y Secado
- Lencería de Cama
- Motos y Cuadrones
- Muebles
- Niños
- Tecnología
- Utensilios de Cocina

OTROS PRODUCTOS



MESA COMEDOR TOSKANO



MESA CONTEMPO



MICROONDAS



MINICOMPONENTES



MOTOS



MUEBLES DE OFICINA

ALMACENES UNIHOGAR

Buen Hogar más cerca de ti...

COMPUTADORAS PORTATILES

ENCUENTRAS DESDE

279.50

DOLARES

COMPUTADORAS DE ESCRITORIO

SUS COMPRAS PUEDE DIFERIR A 12 MESES SIN INTERES, CON TODAS LAS TARJETAS DE CREDITO

CONTADO - EFECTIVO DESCUENTOS ESPECIALES

CREDITO DIRECTO CON EL MEJOR FINANCIAMIENTO "COMODAS CUOTAS"

- Local 1 Veloz y Pichanca (Esquina) ☎ 020 2905-816
- Local 2 Veloz 30-30 y Juan Montalvo ☎ (03) 2968-805
- Local 3 Avda 20-20 y Torquí junto a CONSTRUHOGAR ☎ (03) 2962-363

Almacenes Unihogar | @UNIHOGAR013 | www.unihogar.com.ec

PROPAGACION VALERIA ROSA MORALES ADVERTISING & MARKETING



ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN Y MONITOREO

- EVALUACIONES DE DESEMPEÑO
- INFORME DE COMUNICACIÓN DE RESULTADOS

ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN Y MONITOREO

1. Evaluaciones de desempeño

Par evaluar el desempeño del Talento Humano de Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda., se sugiere implementar el método de evaluación 360° de Martha Alles, este método ayuda a evaluar de forma integral lo cual proporciona al Talento Humano una visión amplia de su desempeño, engloba para el personal administrativo hasta el operativo, también permite en base a las debilidades identificadas retroalimentar para mejorar su desempeño y comportamiento.

Esta información proporcionada por la evaluación de desempeño 360° de Martha Alles, permite tomar decisiones acertadas en beneficio del crecimiento de Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda.

ESCALA DE FRECUENCIAS		
Símbolo	Descripción	Equivalente
S	Siempre	4
F	Frecuentemente	3
P	Pocas veces	2
N	Nunca	1



FORMATO DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO

Datos del evaluado				
Nombres y Apellidos:		Puesto Actual:		
Área:				
Datos del evaluador				
Nombres y Apellidos:		Puesto Actual:		
Área:				
Lea detenidamente las preguntas y conteste con una X de acuerdo a la escala de frecuencias				
Competencias Cardinales	S	F	P	N
Competencias Específicas por Área	S	F	P	N
Competencias Específicas por Puesto	S	F	P	N
Firmas:	Comentarios:			

2. Informe de comunicación de resultados

COMPONENTE	HERRAMIENTAS ADMINISTRATIVAS
ENTORNO DE CONTROL	Código de Ética
	Planificación estratégica
	Políticas internas del almacén
	Planificación de actividades
	Plan de incentivos al Talento Humano
	Manual de funciones del personal
EVALUACIÓN DEL RIESGO	Mapa de riesgos
	Procedimientos de manejo de caja, crédito y ventas
ACTIVIDADES DE CONTROL	Plan informático estratégico
	Sistema informático Siscon
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	Políticas de ventas
	Planificación de capacitaciones sobre el sistema informático
	Página web
ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN Y MONITOREO	Evaluaciones de desempeño
	Informe de comunicación de resultados

CONCLUSIONES

Para construir el marco teórico de la presente investigación se utilizó citas bibliográficas de diferentes autores con la finalidad de sustentar científicamente el diseño de un sistema de control interno para almacenes Buen Hogar “UNIHOOGAR” Cía. Ltda. Cantón Riobamba, provincia de Chimborazo. El sistema de control interno contribuye a mejorar la eficiencia, eficacia y productividad de las actividades operativas que se realizan dentro de Almacenes, garantizando la mejora continua para alcanzar los objetivos institucionales y lograr posicionamiento en el mercado.

Para el desarrollo del trabajo de titulación se utilizó técnicas de investigación como la observación para obtener información preliminar de los procesos cotidianos del almacén, como herramienta las encuestas que fueron aplicadas a los trabajadores, entrevistas a los funcionarios del área administrativa, también se utilizó cuestionarios con preguntas cerradas para evaluar el control interno del almacén utilizando el método COSO III y con sus diecisiete principios.

Para diseñar procedimientos de las responsabilidades de cada área de Almacenes Buen Hogar “Unihogar” Cía. Ltda., se realizó un análisis preliminar en el cual se identificó que no se ha implementado un manual de procesos para sistematizar las principales actividades que se realizan en el almacén, razón por la cual existe descoordinación entre el personal administrativo y operativo.

RECOMENDACIONES

Un control interno eficiente permite tener confiabilidad de la información financiera y administrativa, eficacia y eficiencia de las operaciones y cumplir con las leyes y normas que sean aplicables, razón por la cual los directivos de Almacenes Buen Hogar “Unihogar” Cía. Ltda., deben implementar un sistema de control interno que garantice la efectividad de los controles establecidos y la mitigación de los riesgos operativos, financieros y administrativos.

Para garantizar un control interno eficiente y sólido los directivos de Almacenes Buen Hogar “Unihogar” Cía. Ltda. deben evaluar periódicamente los controles establecidos en las diferentes áreas utilizando métodos como el cuestionario, cédulas narrativas, descriptivas y/o diagramas de flujo, para en base a los resultados tomar acciones correctivas y preventivas que contribuyan al logro de las metas institucionales, esto también permitirá eliminar los riesgos existentes dentro de los procesos internos que realiza el almacén.

Al personal administrativo se le recomienda poner en práctica y socializar el sistema de control interno con todos los trabajadores, para evitar procesos innecesarios con la finalidad de lograr eficiencia y eficacia en los procesos operativos que realizan cada uno de ellos, además tomar acciones correctivas implementando controles eficientes que garanticen un sólido control de las operaciones administrativa, financieras y operativas generadas en el almacén.

BIBLIOGRAFÍA

- Arens, A. E. (2007). *Auditoría. Un enfoque integral*. México: Pearson.
- AUDITOOL. (2013). *Red global de conocimientos en auditoría y control interno* .
Obtenido de <https://www.auditool.org/blog/control-interno/2735-17-principios-de-control-interno-segun-coso-iii>
- Cabay, M., & Quezada, A. (12 de junio de 2010). *Propuesta de un manual de control interno para el manejo y recuperación de cartera en la cooperativa de ahorro y crédito Palora Ltda., sucursal Huamboya del cantón Huamboya, provincia de Morona Santiago*. Obtenido de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A. (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo):
<http://dspace.esoch.edu.ec/bitstream/123456789/427/1/82T00050.pdf>
- Carrasquillo, L. (13 de Octubre de 2011). *Incubadora de microempresas*. Obtenido de <http://incubadorademicroempresas.com/lucy/blog/definamos-que-es-una-empresa>
- Cepeda, G. (1997). *Auditoría y control interno*. Bogotá: Kimpres.
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2013). *Control interno-Marco integrado*. España: Instituto de Auditores Internos .
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission (COSO). (2017). *COSO III*. Obtenido de <https://www.coso.org/Documents/2017-COSO-ERM-Integrating-with-Strategy-and-Performance-Executive-Summary.pdf>
- Coopers, & Lybrand. (2015). *Los nuevos conceptos del control interno (Informe COSO)*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.
- Estupiñan, R. (2006). *Control Interno y Fraudes*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Fonseca Luna, O. (2013). *Sistemas de Control Interno Para Organizaciones*. Lima : Publicidad & Matiz.

- ISO 9001. (2015). *COSO como metodología de gestión de riesgo*. Recuperado el 13 de septiembre de 2017, de <https://www.isotools.org/2015/01/12/iso-90012015-coso-como-metodologia-gestion-riesgo/>
- Jaya, G. (18 de enero de 2015). *Diseño del sistema de control interno mediante el COSO II para prontos casa Construcciones Cía Ltda.* . Obtenido de (Universidad Politécnica Salesiana): <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7763/1/UPS-CT004619.pdf>
- Norma Internacional de Auditoría (NIA). (2013). *Identificación y valoración de los riesgos de incorrección material mediante el conocimiento de la entidad y de su entorno*. Recuperado el 13 de septiembre de 2017, de <http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA%20315%20p%20def.pdf>
- Norma Internacional de Auditoría 265 (NIA). (15 de octubre de 2013). *Comunicación de las deficiencias en el control interno*. Obtenido de <http://www.icac.meh.es/NIAS/NIA%20265%20p%20def.pdf>
- Ortega, M. (10 de enero de 2017). *Evaluación del sistema de control interno (COSO III) a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nueva Esperanza Ltda. de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, período 2015*. Obtenido de (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo): <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/6599/1/82T00732.pdf>
- Ramírez, E. (2008). *Control interno* . México: Paraninfo.
- Romero, D. (19 de enero de 2017). *Evaluación del sistema de control interno (COSO III) a la cooperativa de ahorro y crédito “Unión Ferroviaria Ecuatoriana” Ltda. cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, periodo 2015. Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A.* . Obtenido de (Escuela Superior Politécnica de Chimborazo): <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/6266/1/82T007>
- Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (20 de mayo de 2014). *Concepto de compañías*. Obtenido de http://www.supercias.gob.ec/bd_supercias/descargas/lotaip/a2/Ley-Cias.pdf
- Velásquez, M. (2012). *Auditoría financiera II. Evaluación de control interno. Guía didáctica*. Loja: Ediloja.

ANEXOS

ANEXO 1

**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
CUESTIONARIO DIRIGIDO AL TALENTO HUMANO DEL
ALMACÉN BUEN HOGAR “UNIHOGAR” CÍA. LTDA.**



Objetivo: Diseñar un Sistema de Control Interno para Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” Cía. Ltda.; Cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo, mediante la aplicación del Método COSO III, que permita mejorar las operaciones administrativas y financieras.

Instrucciones: Marque con una X según corresponda.

1. ¿Existe un código de ética aprobado por el gerente de Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR”?

Si ()

No ()

2. ¿El gerente de Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” supervisa las funciones de los trabajadores?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

3. ¿Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” ha establecido la misión y visión acorde al objeto social?

Si ()

No ()

4. ¿Existe políticas que estimulen el desarrollo profesional del personal?

Si ()

No ()

5. ¿La máxima autoridad establece políticas institucionales y específicas aplicables a las áreas de trabajo?

Si ()

No ()

6. ¿Se separan las funciones incompatibles para reducir el riesgo de errores o acciones irregulares?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

7. ¿Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” dispone de evidencia documental suficiente, pertinente y legal de sus operaciones?

Si ()

No ()

8. ¿Las áreas de recaudación de Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” cuentan con suficientes medidas de seguridad física?

Si ()

No ()

9. ¿Se concilia diariamente las operaciones de depósito respecto de las recaudaciones?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

10. ¿Existen medidas de prevención, detección y corrección que protejan a los sistemas de información?

Si ()

No ()

11. ¿Almacenes Buen Hogar “UNIHOGAR” posee una página web, en donde se publique las ofertas y los productos en stock?

Si ()

No ()

12. ¿Se solicita información a bancos y deudores para evaluar la efectividad del control de los saldos relacionados?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

13. ¿Los trabajadores informan las deficiencias encontradas en sus puestos de trabajo?

Siempre ()

A veces ()

Nunca ()

ANEXO 2

FORMATO DE CUADRE DE CAJA

FECHA: _____

CANTIDAD	BILLETES	VALOR
	100.00	-
	50.00	-
	20.00	-
	10.00	-
	5.00	-
	1.00	-
TOTAL BILLETES		
CANTIDAD	MONEDAS	VALOR
	1.00	-
	0.50	-
	0.25	-
	0.10	-
	0.05	-
	0.01	-
TOTAL GENERAL		
FONDO DE CAMBIO		
VALOR DEPOS/REP. FONDO DE CAMBIO		

CANTIDAD	MONEDAS	VALOR
TOTAL SOBRANTE		
SOBRANTE POR:		
CAJERO		

ANEXO 3

ANEXO FORMATO ARQUEO DE CAJA
ARQUEO DE CAJA

Nº DE ALMACÉN:

FECHA:

NOMBRE DEL CAJERO (A):

BILLETES			
	CANTIDAD	DENOMINACIÓN	VALOR
		100.00	
		50.00	
		20.00	
		10.00	
		5.00	
		1.00	
TOTAL			

MONEDAS			
	CANTIDAD	DENOMINACIÓN	VALOR
		1.00	
		0.50	
		0.25	
		0.10	
		0.05	
		0.01	
TOTAL			

CHEQUES				
BANCO	Nro. CHEQUE	Nro. CTA. DEL CHEQUE	Nro. CTA. DEL DEPOSITO	VALOR
TOTAL				

SOBRANTE	
FALTANTE	

COMENTARIOS:

Firma Cajero (a)

Firma Administrador de agencia

Firma Responsable Arqueo

ANEXO 4

FORMULARIO DE CRÉDITO

VERA VÁZQUEZ JESÚS SANTIAGO
 RUC: 0102519345001
 Dirección: Veloz 30-39 y Juan Montalvo
 Teléfono: 03 2 968806 / 03 2 963176
 e-mail: almacembuenhogar2@hotmail.com
 RIOBAMBA - ECUADOR



FORMULARIO DE CRÉDITO Nº 000003958

INFORMACIÓN DEL CLIENTE		
FECHA:	CEDULA:	CORREO ELECTRONICO
APELLIDOS:		NOMBRES:
LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO:	ESTADO CIVIL: CASADO <input type="checkbox"/> UNIÓN LIBRE <input type="checkbox"/> SOLTERO <input type="checkbox"/> DIVORCIADO <input type="checkbox"/> VIUDO <input type="checkbox"/>	
DIRECCIÓN DE DOMICILIO:		CIUDAD:
VIVIENDA: PROPIA: <input type="checkbox"/> ARRENDADA: <input type="checkbox"/> FAMILIAR: <input type="checkbox"/>	TELÉFONO:	CELULAR:
TRABAJA EN:		CARGO:
DIRECCIÓN DEL TRABAJO:		TELÉFONO: ANTIGÜEDAD:
NOMBRE DE UN FAMILIAR CERCANO QUE NO VIVA CON USTED:		PARENTESCO: TELÉFONO:
DIRECCIÓN:	CIUDAD:	LUGAR DE TRABAJO:

INFORMACIÓN GARANTE		
CEDULA:	CORREO ELECTRONICO	
APELLIDOS:		NOMBRES:
LUGAR Y FECHA DE NACIMIENTO:	ESTADO CIVIL: CASADO <input type="checkbox"/> UNIÓN LIBRE <input type="checkbox"/> SOLTERO <input type="checkbox"/> DIVORCIADO <input type="checkbox"/> VIUDO <input type="checkbox"/>	
DIRECCIÓN DE DOMICILIO:		CIUDAD:
VIVIENDA: PROPIA: <input type="checkbox"/> ARRENDADA: <input type="checkbox"/> FAMILIAR: <input type="checkbox"/>	TELÉFONO:	CELULAR:
TRABAJA EN:		CARGO:
DIRECCIÓN DEL TRABAJO:		TELÉFONO: ANTIGÜEDAD:

CROQUIS

Del 3501 al 4500

AUTORIZACIÓN

Declaro que los datos consignados en el presente formulario son verídicos y autorizo en forma expresa a VERA VÁZQUEZ JESÚS SANTIAGO (ALMACENES BUEN HOGAR) a solicitar confirmación, en cualquier fuente de información, incluidos los Buros de Crédito. De igual forma autorizo a referir y/o publicar información crediticia a mi nombre o el de mi representada en los Buros de Crédito legalmente autorizados por la Superintendencia de Bancos.

 CI. CLIENTE

 CI. GARANTE

 RESPONSABLE