



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN
EL MÉTODO COSO III PARA TOTALHOME, DEL CANTÓN
RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.**

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para obtener el grado académico de:

LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

AUTORA: NORMA ROXANA SOLIZ ROJAS

DIRECTOR: Ing. MARCO ANTONIO GAVILANES SAGÑAY

Riobamba – Ecuador

2022

© 2022, Norma Roxana Soliz Rojas

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, NORMA ROXANA SOLIZ ROJAS, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este Trabajo de Titulación, el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

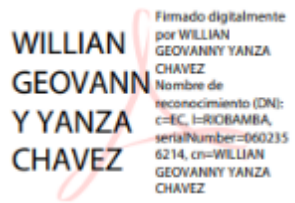

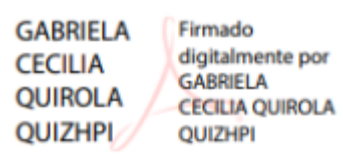
Riobamba, 15 de marzo del 2022



Norma Roxana Soliz Rojas
0302690920

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; tipo: Proyecto de Investigación, **DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MÉTODO COSO III PARA TOTALHOME, DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO** , realizado por la señorita **NORMA ROXANA SOLIZ ROJAS**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Willian Geovanny Yanza Chavez PRESIDENTE DEL TRIBUNAL	 <p>Firmado digitalmente por WILLIAN GEOVANNY YANZA CHAVEZ Nombre de reconocimiento (DN): c=EC, l=RIOBAMBA, serialNumber=0602356214, cn=WILLIAN GEOVANNY YANZA CHAVEZ</p>	2022-03-15
Ing. Marco Antonio Gavilanes Sagñay DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN	 <p>Firmado digitalmente por MARCO ANTONIO GAVILANES SAGÑAY</p>	2022-03-15
Econ. Gabriela Cecilia Quirola Quizhpi MIEMBRO DEL TRIBUNAL	 <p>Firmado digitalmente por GABRIELA CECILIA QUIROLA QUIZHPI</p>	2022-03-15

DEDICATORIA

El presente trabajo es dedicado a mi querida madre Margarita por haberme guiado y servirme de soporte durante toda mi vida, por haber inculcado principios, valores y sobre todo por darme fortaleza durante todo mi proceso de estudios; de igual manera a mis hermanos, Jorge, Junnior y Andrés, quiénes me enseñaron a luchar por conseguir mis metas, sin importar las dificultades que se me pudieran presentar, por su amor incondicional, gracias.

Norma

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme brindado la oportunidad de poder seguir mis sueños, por la fortaleza diaria para alcanzar lo más anhelado, por no haberme dejado rendir en las dificultades que se presentaban; a mi madre Margarita y hermanos, por haberme apoyado en toda mi vida estudiantil con sus palabras de fortaleza y apoyo, a los directivos de empresa comercial Totalhome, por haberme ofrecido la oportunidad de poder aplicar mis conocimientos adquiridos, por su apoyo incondicional y confianza y finalmente a mis amigos y compañeros de estudio, Diana, Erika, Dayana y Jefferson, quienes apoyaron a que este proceso sea más llevadero y que las experiencias obtenidas en mi vida estudiantil sean lo mejor.

Norma

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	x
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xii
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO-REFERENCIAL.....	2
1.1. Planteamiento del problema.....	2
1.2. Formulación del problema.....	4
1.3. Sistematización del problema.....	4
1.4. Objetivos.....	5
1.4.1. <i>General</i>	5
1.4.2. <i>Específicos</i>	5
1.5. Justificación.....	5
1.5.1. <i>Justificación teórica</i>	5
1.5.2. <i>Justificación metodológica</i>	6
1.5.3. <i>Justificación práctica – social</i>	6
1.6. Antecedentes de investigación.....	6
1.7. Marco teórico.....	8
1.7.1. <i>Empresa</i>	8
1.7.1.1. <i>Tipos de Empresas</i>	8
1.7.1.2. <i>Empresa comercial</i>	10
1.7.2. <i>Control</i>	10
1.7.2.1. <i>Tipos de Control</i>	11
1.7.2.2. <i>Objetivos del Control</i>	12
1.7.2.3. <i>Importancia del control</i>	13
1.7.3. Control interno	13
1.7.3.1. <i>Características del control interno</i>	14

1.7.3.2.	<i>Importancia del control interno</i>	15
1.7.3.3.	<i>Objetivos del control interno</i>	15
1.7.3.4.	<i>Clasificación del control interno</i>	16
1.7.4.	Sistema de control interno	17
1.7.4.1.	<i>Elementos de un sistema de control interno</i>	19
1.7.4.2.	<i>Beneficios de un sistema de control interno</i>	19
1.7.4.3.	<i>Responsables del sistema de control interno</i>	20
1.7.5.	Modelos de control interno	21
1.7.5.1.	<i>Modelo COCO</i>	21
1.7.5.2.	<i>Modelo MICIL</i>	21
1.7.5.3.	<i>Modelo COSO</i>	22
1.7.6.	COSO I	22
1.7.7.	COSO II	23
1.7.8.	COSO III	25
1.7.8.1.	<i>Componentes del COSO III</i>	26
1.7.8.2.	<i>Relación de componentes, principios y puntos de enfoque COSO III</i>	27
1.7.8.3.	<i>Cambios del COSO I al Coso III</i>	33
1.8.	Marco conceptual	34
1.9.	Idea a defender	35

CAPÍTULO II

2.	MARCO METODOLÓGICO	36
2.1.	Enfoque de investigación	36
2.2.	Nivel de investigación	36
2.2.1.	<i>Descriptivo</i>	36
2.2.2.	<i>Exploratorio</i>	36
2.3.	Diseño de estudio o investigación	37
2.3.1.	<i>Diseño no experimental</i>	37
2.3.2.	<i>Diseño transversal</i>	37
2.4.	Tipo de estudio o de investigación	37
2.4.1.	<i>Aplicada</i>	37
2.4.2.	<i>Documental</i>	38
2.4.3.	<i>De campo</i>	38
2.5.	Población y muestra	38

2.5.1.	<i>Población</i>	38
2.5.2.	<i>Muestra</i>	39
2.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	39
2.6.1.	<i>Métodos de investigación</i>	39
2.6.1.1.	<i>Método deductivo</i>	39
2.6.1.2.	<i>Método inductivo</i>	40
2.6.2.	<i>Técnicas de investigación</i>	40
2.6.2.1.	<i>Observación directa</i>	40
2.6.2.2.	<i>Encuesta</i>	40
2.6.3.	<i>Instrumentos de la investigación</i>	40
2.6.3.1.	<i>Cuestionarios</i>	40
2.7.	Análisis e interpretación de resultados	41
2.8.	Comprobación de la idea a defender	52

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	53
3.1.	Tema	53
3.2.	Descripción de la empresa	53
3.3.	Reseña histórica de la empresa	53
3.4.	Misión	54
3.5.	Visión	54
3.6.	Valores institucionales	54
3.7.	Política de calidad	54
3.8.	Base legal	55
3.9.	Diagnóstico y propuesta por componente	55
3.9.1.	<i>Evaluación general del sistema de control interno</i>	91
3.10.	Sistema de control interno	100
3.10.1.	<i>Objeto</i>	100
3.10.2.	<i>Alcance</i>	100
3.10.3.	<i>Responsables</i>	100
3.10.4.	<i>Ambiente de control</i>	101
3.10.4.1.	<i>Código de ética</i>	101

3.10.4.2.	<i>Organigrama estructural</i>	109
3.10.4.3.	<i>Manual de funciones</i>	112
3.10.4.4.	<i>Plan de capacitaciones</i>	127
3.10.4.5.	<i>Manual de evaluaciones al personal</i>	134
3.10.5.	<i>Evaluación de riesgos</i>	141
3.10.5.1.	<i>Plan de mitigación de riesgos</i>	141
3.10.6.	<i>Actividades de control</i>	145
3.10.6.1.	<i>Indicadores de gestión</i>	145
3.10.6.2.	<i>Manual para la adquisición y mantenimiento de las TICS</i>	148
3.10.6.3.	<i>Políticas para compras y ventas</i>	153
3.10.7.	<i>Información y comunicación</i>	161
3.10.7.1.	<i>Modelo de denuncias</i>	161
3.10.7.2.	<i>Manual de comunicación interna y externa</i>	165
3.10.8.	<i>Actividades de supervisión o monitoreo</i>	171
3.10.8.1.	<i>Matriz de seguimiento a deficiencias</i>	171
3.10.8.2.	<i>Modelos de cuestionario de control interno</i>	180
	CONCLUSIONES	181
	RECOMENDACIONES	182
	BIBLIOGRAFÍA	
	ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Tipos de empresas según INEC	9
Tabla 2-1:	Componentes y principios de Control Interno COSO III	27
Tabla 3-1:	Principios y puntos de enfoque ambiente de control.....	28
Tabla 4-1:	Principios y puntos de enfoque evaluación de riesgos	29
Tabla 5-1:	Principios y puntos de enfoque actividades de control.....	30
Tabla 6-1:	Principios y puntos de enfoque información y comunicación	31
Tabla 7-1:	Principios y puntos de enfoque actividades de supervisión.....	32
Tabla 8-1:	Cambios del COSO 1 al COSO II.....	33
Tabla 1-2:	Población de Totalhome	39
Tabla 2-2:	Sistema de control interno	41
Tabla 3-2:	Misión, visión y valores corporativos	42
Tabla 4-2:	Manual de funciones y responsabilidades	43
Tabla 5-2:	Plan de actividades de control para disminuir riesgos.....	44
Tabla 6-2:	Evaluación de la Capacidad de pago de los clientes	45
Tabla 7-2:	Comunicación entre los directivos y departamentos	46
Tabla 8-2:	Evaluaciones al desempeño del personal.....	47
Tabla 9-2:	Actividades de control desarrolladas en la empresa.....	48
Tabla 10-2:	Diseño del sistema de control interno	49
Tabla 11-2:	Políticas y regulaciones	50
Tabla 12-2:	Registro de transacciones	51
Tabla 1-3:	Niveles de Riesgo.....	55
Tabla 2-3:	Matriz de evaluación componente ambiente de control	63
Tabla 3-3:	Matriz de evaluación componente evaluación de riesgos.....	70
Tabla 4-3:	Matriz de evaluación componente actividades de control.....	78
Tabla 5-3:	Matriz de evaluación componente información y comunicación.....	85
Tabla 6-3:	Matriz de evaluación del componente actividades de supervisión.....	90
Tabla 7-3:	Resumen evaluación general al sistema de control interno Totalhome.....	91
Tabla 8-3:	Tipos de riesgos y plan de remediación.....	93
Tabla 9-3:	Puestos de trabajo.....	113
Tabla 10-3:	Ficha de perfil de gerencia general.....	114
Tabla 11-3:	Ficha de perfil dirección administrativa	115
Tabla 12-3:	Ficha de perfil contador.....	116
Tabla 13-3:	Ficha de perfil asistente contable	117
Tabla 14-3:	Ficha de perfil director de marketing	118

Tabla 15-3:	Ficha de perfil director de talento humano	119
Tabla 16-3:	Ficha de perfil supervisor de almacén	120
Tabla 17-3:	Ficha de perfil oficial de crédito	121
Tabla 19-3:	Ficha de perfil oficial de crédito	122
Tabla 20-3:	Ficha de perfil asesor comercial.....	123
Tabla 21-3:	Ficha de perfil cajera	124
Tabla 22-3:	Ficha de perfil cajera	125
Tabla 23-3:	Ficha de perfil cajera	126
Tabla 24-3:	Ficha detección de necesidades de capacitación	128
Tabla 25-3:	Indicadores sobre capacitaciones	129
Tabla 26-3:	Cronograma del plan anual de capacitaciones	131
Tabla 27-3:	Plan anual de capacitación.....	132
Tabla 28-3:	Resumen de calificaciones de la evaluación al desempeño	136
Tabla 29-3:	Resumen de calificaciones de la evaluación al desempeño nivel directivo	137
Tabla 30-3:	Resumen de calificaciones de la evaluación al desempeño nivel operativo	139
Tabla 31-3:	Resumen de calificaciones de la evaluación al desempeño nivel operativo	144
Tabla 32-3:	Indicadores de Gestión.....	146
Tabla 33-3:	Formato de recepción de quejas, reclamos y sugerencias por los clientes	164
Tabla 34-3:	Matriz de Seguimiento Código de Ética.....	171
Tabla 35-3:	Seguimiento al Plan Anual de Capacitaciones.....	172
Tabla 36-3:	Seguimiento a la aplicación de evaluaciones al personal	173
Tabla 37-3:	Seguimiento a la aplicación del plan de mitigación y prevención de riesgos	174
Tabla 38-3:	Seguimiento a la aplicación de indicadores de gestión.....	175
Tabla 39-3:	Seguimiento del Manual para la adquisición y mantenimiento de las TICS	176
Tabla 40-3:	Seguimiento de cumplimiento al modelo de denuncias y sugerencias	177
Tabla 41-3:	Seguimiento del Modelo de Comunicación interna y externa	178
Tabla 42-3:	Seguimiento de la aplicación de las políticas para compras y ventas.....	179
Tabla 43-3:	Cuestionario de cuestionario de control interno.....	180

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1.	Objetivos del control.....	12
Figura 2-1.	Seguridad razonable con el control contable.....	17
Figura 3-1.	Objetivos de un SCI.....	18
Figura 4-1.	Componentes del control interno COSO I.....	23
Figura 5-1.	Componentes de control interno COSO II	24
Figura 1-3.	Contenido del sistema de control interno Totalhome.....	100
Figura 2-3.	Proceso para el desarrollo de evaluaciones al desempeño.....	135
Figura 3- 3.	Gestión del riesgo	142
Figura 4-3.	Proceso para el tratamiento de quejas y reclamos.....	161
Figura 5-3.	Grupos de interés Totalhome.....	166
Figura 5-3.	Publicidad Totalhome con agentes externos.....	169

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 -2.	Existencia del sistema de control interno.....	41
Gráfico 2-2.	Misión, Visión, valores corporativos y código de ética.....	42
Gráfico 3-2.	Manual de funciones y responsabilidades.....	43
Gráfico 4-2.	Plan de actividades de control para disminuir riesgos.....	44
Gráfico 5-2.	Evaluación de la capacidad de pago de los clientes.....	45
Gráfico 6-2.	Comunicación entre los directivos y las áreas departamentales.....	46
Gráfico 7-2.	Evaluación al desempeño del personal.....	47
Gráfico 8-2.	Actividades de control desarrolladas por la empresa.....	48
Gráfico 9-2.	Diseño del sistema de control interno.....	49
Gráfico 10-2.	Políticas y regulaciones.....	50
Gráfico 11-2.	Registro de transacciones.....	51
Gráfico 1-3.	Organigrama estructural.....	110
Gráfico 2-3.	Propuesta de organigrama estructural 2021.....	111
Gráfico 3-3.	Organigrama estructural 2021.....	113
Gráfico 4-3.	Selección de proveedores.....	154
Gráfico 5-3.	Proceso de compras.....	156
Gráfico 6-3.	Proceso de venta a contado.....	159
Gráfico 7-3.	Venta a crédito.....	160
Gráfico 8-3.	Proceso de comunicación Totalhome.....	167

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: RUC

ANEXO B: ENCUESTA

RESUMEN

El presente trabajo investigativo se enfoca en el diseño de un sistema de control interno, basado en el COSO III para Totalhome, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, a fin de, mediante la aplicación del marco integrado de control interno COSO III se pueda mitigar riesgos y lograr el mejoramiento de su gestión administrativa. Para el desarrollo del sistema de control interno fue necesario la aplicación de encuestas dirigidas a todo el personal que labora en Totalhome, para determinar el grado de conocimiento que tienen, en referencia a los controles, planes y políticas existentes, también cuestionarios de control interno COSO III, con sus 5 componentes y 17 principios, a la directora del Departamento Administrativo-Financiero, esto con el propósito de recolectar información con la que se pueda determinar las deficiencias existentes relacionadas con la ejecución de controles, seguido de esto se procedió a la elaboración de una matriz la cual consta de todas aquellas deficiencias encontradas y las acciones a realizar para su mejoramiento. Con lo antes mencionado se procedió a la elaboración del sistema de control interno, el mismo que consta de soluciones a deficiencias tales como: inexistencia de un código de ética, manual de funciones, organigrama estructural actualizado, planes de capacitaciones, modelo de evaluaciones al desempeño al personal, plan de mitigación de riesgos, indicadores de gestión, políticas de compras y ventas, actividades de control generales sobre la tecnología, manual de comunicación interna y externa, y procedimientos que permitan el seguimiento a deficiencias. Por lo tanto, se recomienda a los directivos de la empresa la aplicación de los instrumentos, planes y manuales formulados, a fin de obtener resultados favorables en el desarrollo de sus operaciones.

Palabras claves:<CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS > <CONTROL INTERNO> <MITIGAR RIESGOS> < GESTIÓN ADMINISTRATIVA> <OBJETIVOS> <METAS>



20-04-2022

0734-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

This research aimed to design an internal control system based on COSO III for Totalhome, Riobamba canton, Chimborazo province. This Control system focused on applying the COSO III integrated internal control framework to mitigate risks and improve administrative management for the company. During the development of the internal control system, it was necessary to carry out surveys directed at all the personnel working in Totalhome to determine their degree of knowledge regarding the existing controls, plans, and policies. In addition to this, It was necessary to identify deficiencies related to the execution of controls by addressing COSO III internal control questionnaires based on five components and 17 principles to the director of the Administrative-Financial Department to collect reliable data. The findings of this process lead to creating a matrix containing all the deficiencies found and the actions to be carried out to improve the company. All the above procedures have been substantial for this Internal Control System, providing solutions to certain detected deficiencies that include: the non-existence of a code of ethics, functions manual, updated structural organization chart, training plans, staff performance evaluation model, risk mitigation plan, management indicators, purchasing and sales policies, general control activities over technology, internal and external communication manual, and procedures that allow monitoring of deficiencies. Therefore, it is recommended that the company's directors implement the instruments, plans, and handbooks formulated to obtain favorable results in developing the company's operations.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <INTERNAL CONTROL>, <MITIGATE RISKS>, <ADMINISTRATIVE MANAGEMENT>, <OBJECTIVES>, <GOALS>.



Héctor Fajardo B.
060274953-3

INTRODUCCIÓN

El diseño y aplicación de sistemas de control interno dentro de las empresas sin importar su actividad económica o tamaño es fundamental, debido a que permite mejorar sus procesos mediante el reajuste y creación de métodos que fomenten el logro de la eficiencia, eficacia y por ende al crecimiento empresarial.

El diseño de un sistema de control interno basado en el método COSO III para Totalhome, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, servirá como herramienta para controlar y monitorear sus actividades y facilitará el normal desarrollo de su actividad comercial y el logro de sus objetivos. El presente trabajo de investigación se ha desarrollado en tres capítulos:

En el primer capítulo se identifica las principales características del problema a investigar, e inicia con el planteamiento del problema, formulación del problema, sistematización del problema, los objetivos que se pretende alcanzar en el desarrollo del trabajo, y las razones que justifican la ejecución de la misma. Además de ello también se pretende dar una sólida fundamentación teórica sobre el tema, tomando en consideración trabajos de titulación que tienen similitud con el tema, libros y revistas, publicados por diferentes autores. El marco conceptual que como su nombre lo indican se encuentra formulado con aquellos conceptos que se considera importante conocer y que están con relación al tema.

En lo que respecta al segundo capítulo marco metodológico, éste hace énfasis, a los enfoques, técnicas, diseño de estudio, tipos de estudio, métodos e instrumentos de investigación que se harán uso en el trabajo de investigación, por lo que se procede a la identificación de la población y muestra para la aplicación de la correspondiente encuesta y en base a sus resultados comprobar la importancia del desarrollo del sistema de control interno.

En referencia al tercer capítulo marco propositivo, se procede al diseño del sistema de control interno en base a los resultados obtenidos tras la aplicación de los cuestionarios de control interno COSO III, con el que se pretende dar soluciones a la problemática encontrada mediante la elaboración de manuales, planes y políticas. Se concluye la investigación presentando las respectivas conclusiones, recomendaciones, la bibliografía, y anexos.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO-REFERENCIAL

1.1. Planteamiento del problema

Con respecto al control interno, a consecuencia de los problemas de fraude y corrupción encontradas en las organizaciones a nivel mundial, la aplicación de los sistemas de control interno en diversos países se ha incrementado, pues, con ellos se busca que el grado de seguridad razonable en la consecución de objetivos crezca, así como su progreso económico que le permita mantenerse en el mercado y fomentar el desarrollo de un país (Quinaluisa et al.,2018,p.269).

En lo que respecta a América Latina, el control interno influye en gran medida en el crecimiento y desarrollo de las micro, pequeñas y medianas empresas, por lo es necesario que las actividades de control dejen de realizarse de manera empírica, debido a que como lo señala la publicación de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2020), las MiPymes representan el 99,5% de las empresas en la región, de las cuales 31 son catalogadas como pequeñas, y que se dedican a actividades de comercialización al por mayor y menor; estas son las empresas que mayor problemas presentan respecto al control interno, a causa de que no buscan valorar y minimizar riesgos mediante el establecimiento de normativas que regulan su actividad y que sirvan como guía de seguimiento de un determinado proceso (Mendoza y Bayón, 2019,p.26) .

En Ecuador la implementación de sistemas de control interno no se da en todas las empresas, sea por desconocimiento o porque no cuentan con personal calificado para su diseño y aplicación, lo que perjudica gravemente su funcionamiento, ya que como menciona Solano (2019), es necesario que las empresas tengan un adecuado control en sus operaciones que le permita evaluar la calidad de la tarea administrativa.

Según el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y censos (2019), en lo que respecta al sector G acorde a la clasificación industrial internacional uniforme CIIUU “comercialización al por mayor y menor”, se registraron 314.127 empresas, lo que representa un 33,90% del total del sector analizado a nivel nacional; mientras que, en la provincia de Chimborazo se registran 9.989,2386 empresas comercializadoras, lo que corresponde un 3,8%.

Totalhome se encuentra constituida como una persona natural obligada a llevar contabilidad, desde el 19 de septiembre del año 2004, inicialmente con el nombre comercial de Distribuidora Johannita, su número de RUC es 0601651318001, y se encuentra representado legalmente por el

Sr. Pedro Caranqui Quishpe. Su actividad económica consiste en la comercialización de electrodomésticos en línea blanca, café, equipos tecnológicos, así como motos.

En el año 2012 su denominación cambia por el nombre Totalhome, convirtiéndose oficialmente en una empresa familiar que actualmente cuenta con 5 locales ubicados en el centro del Cantón Riobamba.

La empresa a pesar de que se ha podido mantener en el mercado de manera estable durante 16 años, dentro del área financiera y administrativa presenta una serie de problemas, que se encuentran relacionadas con la falta de un diseño de un sistema de control interno, lo que ha impedido un adecuado desarrollo en sus actividades diarias.

Tras haber realizado una determinación breve de la situación empresarial de Totalhome, es posible identificar una serie de falencias que caracterizan el desarrollo de sus operaciones, a saber:

- Totalhome no cuenta con un sistema de control interno, lo que ha impedido evaluar su operatividad y poder tomar acciones preventivas y correctivas necesarias en las áreas más vulnerables.
- Inexistencia de una adecuada segregación de funciones, y perfiles de competencias para cada puesto de trabajo, lo cual ocasiona que se cometan errores al momento de realizar las diferentes actividades encargadas al personal.
- Asimismo, Totalhome no cuenta con una estructura administrativa adecuada, esto se debe a que su organigrama estructural se encuentra desactualizado y por tanto no se refleja verdaderamente la estructura actual de la empresa.
- Por otro lado, existe un marcado desconocimiento de políticas, y principios contables relacionados con el registro de las compras y ventas, lo que ocasiona retrasos en la presentación y fiabilidad de información contable – financiera.
- El personal operativo no se encuentra comprometido con los objetivos y metas institucionales, lo que causa un desequilibrio en la consecución de los mismos y por ende pérdidas económicas.

- Finalmente, no se ejecutan evaluaciones del desempeño de los trabajadores, impidiendo que se conozca si el personal está acorde con el área de trabajo y si cuenta con los conocimientos necesarios en el desarrollo de las actividades.

Todos los problemas citados anteriormente tienen su origen en la falta de un sistema de control interno que permita administrar el riesgo, así como llevar la información financiera y de gestión más organizada para una correcta toma de decisiones a nivel gerencial, pues, tal como lo señala Kreston Ecuador (2019), el control interno ofrecerá un ambiente de trabajo estable y estructurado, donde será más fácil alcanzar objetivos y contar con actividades de control que permitan administrar el riesgo; así como llevar la información financiera y de gestión más organizada para la toma de decisiones de manera oportuna.

En este contexto, se considera de vital importancia emprender con el diseño de un sistema de control interno para la empresa Totalhome, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, que incluya la elaboración de un manual de funciones, planes de capacitaciones e incentivos laborables, métodos de evaluación al desempeño del personal, estructuración de estrategias empresariales y formatos de evaluación de riesgos, de tal forma que la empresa pueda minimizar los riesgos y maximizar su rentabilidad y operatividad.

1.2. Formulación del problema

¿De qué manera el diseño de un sistema de control interno (COSO III), para la empresa Total home, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, contribuye a la mitigación de los riesgos y el mejoramiento de su gestión administrativa?

1.3. Sistematización del problema

- ¿De qué manera el diseño de control interno influye a mitigar los riesgos presentes en la organización?
- ¿Cómo el diseño de un sistema de control interno ayudará a alzar los objetivos planteados por la organización?
- ¿De qué manera el diseño de un sistema de control interno ayudará a la institución al desarrollo de sus procesos, procedimientos y operaciones de forma eficiente y eficaz?
- ¿Cómo el diseño de un sistema de control interno evitará retrasos en la presentación y fiabilidad de la información financiera y no financiera?

1.4. Objetivos

1.4.1. General

Diseñar un sistema de control interno para la empresa Totalhome, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, mediante la aplicación del marco integrado de control interno COSO III, para la mitigación de los riesgos y el mejoramiento de su gestión administrativa.

1.4.2. Específicos

- Estructurar el marco teórico del sistema de control interno, mediante la revisión de diferentes fuentes bibliográficas especializadas y actualizadas, de manera que sirva para la fundamentación de la presente Investigación.
- Establecer el marco metodológico, mediante el uso de técnicas y herramientas de investigación, que permitan la recopilación de información consistente, pertinente, relevante, y suficiente, de tal forma que sus resultados sean reales y objetivos.
- Diseñar un sistema de control interno mediante el método COSO III, para el fomento de la cultura de control, la promoción y el mejoramiento de la organización, sus procesos, y la eficiencia, eficacia de sus operaciones.

1.5. Justificación

El diseño de un sistema de control de control interno para la empresa Totalhome, justifica su inicio desde el punto de vista teórico, metodológico académico y práctico – social.

1.5.1. Justificación teórica

Teóricamente, la presente investigación justifica su realización, puesto que se hará uso de todo el referencial bibliográfico existente sobre los sistemas de control interno, sus enfoques y actualizaciones, que reposan en distintas fuentes bibliográficas, contenidas en: libros, revistas, artículos científicos, normativas, leyes, reglamentos y otras, a fin de estructurar el trabajo investigativo.

1.5.2. Justificación metodológica

Metodológicamente, esta investigación justifica su realización, ya que se aplicará diferentes métodos, técnicas y herramientas de investigación, mismas que permitan recabar información oportuna, veraz, y relevante de tal forma que se pueda estructurar el sistema de control interno para la empresa Totalhome, con la finalidad de proponer, políticas y lineamientos que regulen la gestión administrativa, financiera y operativa.

1.5.3. Justificación práctica – social

Desde la parte práctica -social, el diseño de un sistema de control interno para Totalhome, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, justifica su emprendimiento debido a que permitirá a los directivos de la empresa implementar mecanismos de control en sus operaciones, sirviendo así como una herramienta esencial para la toma de decisiones y evaluación del riesgo, dando solución a la problemática encontrada en el desempeño de sus actividades como: falta de designación de funciones, desconocimiento de políticas contables relacionadas con el registro de compras y ventas, falta de evaluaciones de desempeño; lo que permitirá poder cumplir con los objetivos y planes propuestos, logrando mejores niveles de eficiencia y productividad.

1.6. Antecedentes de investigación

La adecuación de un buen sistema de control Interno permitirá que el desarrollo de las operaciones dentro de una empresa mejore, debido a que se da el establecimiento de controles en áreas operativas y financieras, lo que se verá reflejado en la seguridad sobre la información recabada para elaborar y presentar información financiera.

En Totalhome no se han efectuado trabajos relacionados con el diseño de un sistema de control interno hasta la presente fecha. el trabajo de investigación tiene semejanza con temas del archivo documental de la Facultad de Administración de Empresas, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, que se presentan a continuación:

El trabajo de titulación “Diseño de un Sistema de Control Interno, basado en la Metodología del COSO III, para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Licto, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo” concluye que:

- El GAD Parroquial Licto no cuenta con un sistema de control interno, razón por la cual los funcionarios de la entidad no tienen conocimiento de la manera de cómo desarrollar sus

actividades, además sus funciones y responsabilidades no están definidas, lo que genera una mala comunicación y un control ineficaz de las tareas que realizan.

- Los riesgos no son detectados en el momento oportuno debido a que no se ejecutan evaluaciones periódicas de las actividades, procedimientos y procesos. (Alcoser, 2018,p.115)

Calero (2019,p.254), en su tesis “Diseño de un Sistema de Control Interno para la Planta de Inyección en la empresa Textiles Industriales Ambateños S.A-TEIMSA, cantón Ambato, provincia de Tungurahua” señala:

- La planta de inyección no cuenta con un sistema de control interno definido; sus actividades de control se encuentran establecidas de manera verbal, lo que resulta un gran riesgo debido al grado de complejidad de las actividades que desempeñan. A pesar de que la planta se encuentra en crecimiento no cuenta con una debida organización de sus políticas y procesos a realizar, hay personas que tienen sobrecarga de funciones, y no se realizan evaluaciones de desempeño a los empleados que permitan medir su eficiencia, así como la retroalimentación debida.

Con referencia a trabajos de titulación realizadas en otras universidades respecto al diseño de un sistema de control interno se tiene:

En el Trabajo de titulación “Diseño de un Sistema de Control Interno para el Comercial T.V Electrodomésticos de la ciudad de Loja”, se concluye que:

La carencia de un sistema de control interno en el comercial ha ocasionado que no se tenga conocimiento respecto a las operaciones financieras que permitan salvaguardar recursos, así como asegurar la veracidad de la información presentada. Respecto al talento humano las múltiples actividades que realizan los trabajadores limitan la efectividad de la empresa.

Por su fácil aplicación el sistema de control interno aplicable a el Comercial T.V Electrodomésticos se lo realizó en base a políticas y flujogramas que contribuyan a optimizar recursos materiales, financieros y de talento humano. (Sánchez ,2017, p.85)

Por otra parte, Moya (2017,p.145), en su trabajo de titulación “Diseño de un modelo de control interno a la gestión de gastos para las empresas comerciales según código CIIU G45 de acuerdo con el ranking 2015 de la superintendencia” señala que:

- La aplicación del control interno es un aspecto imprescindible para la obtención de información financiera y no financiera oportuna, confiable y suficiente, como también lograr el cumplimiento de sus objetivos empresariales por la transparencia que se otorga a cada una de sus actividades.
- En una empresa, el diseño de un modelo de control interno no proporcionará una efectividad del 100%, pero si brindará seguridad razonable a la confiabilidad de su información contable, mejorará su eficiencia y eficacia operativa, y reducirá el riesgo de fraude o estafa.

1.7. Marco teórico

1.7.1. Empresa

Una empresa se define como:

Es la persona natural o jurídica pública o privada que asume la iniciativa, decisión, innovación y riesgo para coordinar los factores de la producción en la forma más ventajosa para producir o distribuir bienes o servicios que satisfagan las necesidades humanas y por ende a las de la sociedad en general (Estupiñan, 2015, p.7).

La empresa constituye el eslabón básico de la economía, ahí se desarrolla el proceso de producción de los bienes o la prestación de los servicios que demanda la sociedad; ordenados según una estructura organizativa, dirigidas que, por medio de planes o programas, con el ánimo de alcanzar determinados objetivos, entre los que se destaca el beneficio empresarial.

En síntesis, una empresa es una unidad económica debido a que por medio de su organización para la producción de bienes o prestación de sus servicios pretende alcanzar un beneficio económico satisfaciendo una necesidad social (Guillermo, 2018, p.14).

1.7.1.1. Tipos de Empresas

Existen diversas clasificaciones de empresa, según el origen de la inversión, su tamaño, actividad económica, tipo de sociedad, cantidad de ingresos entre otros. A continuación, se detalla clasificaciones acordes a diferentes autores:

Según el sector económico:

Sector primario. Formadas por aquellas empresas que se dedican a la explotación de recursos naturales sin someterlos a un proceso de transformación. Se incluyen en este grupo las empresas agrícolas, pesqueras, ganaderas, mineras y forestales.

Sector secundario. Incluye a empresas que se dedican a actividades transformadoras o industriales, dando como resultado final productos elaborados o semielaborados.

Sector terciario. Engloba a las empresas comerciales y de servicios. (Carrasco,2017, p.2)

En Ecuador, según el Instituto Nacional de Estadística y Censos (2016), establece las siguientes categorías de empresas:

Tabla 1-1: Tipos de empresas según INEC

Microempresa	Relación del número de empleados es de 1 a 9 trabajadores, los ingresos brutos anuales hasta \$ 100.000, 00.
Pequeña	Relación del número de empleados es de 10 a 49 trabajadores, los ingresos brutos anuales superiores a \$ 100.001, 00., hasta \$ 1'000.000, 00.
Mediana "A"	Relación del número de empleados es de 50 a 99 trabajadores, los ingresos brutos anuales superiores a \$ 1'000.001, 00., hasta \$ 2'000.000, 00.
Mediana "B"	Relación del número de empleados es de 100 a 199 trabajadores, los ingresos brutos anuales superiores a \$ 2'000.001, 00., hasta \$ 5'000.000, 00.
Grande	Relación del número de empleados en adelante 200 trabajadores, los ingresos brutos anuales superiores a \$ 5'000.001, 00.

Fuente: (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, 2016, p.9)

Realizado Por: Soliz, N.2021

Según la actividad económica realizada:

Agropecuarias: aquellas que produce bienes agrícolas y/o pecuarios haciendo uso de medios de producción como suelo, agua, infraestructura entre otros.

Mineras: dedicadas a la explotación de recursos minerales.

Industriales: transforman materias primas en productos elaborados o semielaborados.

Comerciales: se desarrollan actividades de compra y venta de productos generalmente cumplen la función de intermediarios.

Servicios: su función principal es realizar una actividad, con la que se pretende satisfacer una necesidad. (López et.al.,2018 p.18)

1.7.1.2. Empresa comercial

Carrasco (2017.p2), manifiesta “Las empresas comerciales tienen como función principal poner al alcance de los consumidores productos de empresas fabricantes que sirven para satisfacer sus necesidades”.

Otro autor respecto a la empresa comercial establece:

Empresas comerciales son aquellas que se encargan de comprar bienes y servicios a otras empresas con la diferencia de que venden a un costo más elevado para de esta manera obtener mayores ingresos y utilidades los mismos que serán a provechados al máximo por la misma. (Gamboa et al., 2017, p.12).

Según Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (2019) en Ecuador el sector de la comercialización es el segundo que más aporta a la construcción de la economía del país con un 34,93% del sector económico.

En base a lo antes citado se puede decir que la empresa comercial es la unidad económica que, mediante una combinación de diferentes factores como personal, materiales y funcionales compra bienes a los productores con el fin de ponerlos en el mercado para cubrir las necesidades de los consumidores y obtener beneficios económicos.

1.7.2. Control

Dentro del ámbito empresarial cuando nos referimos a control es, “cualquier acción dictada o implementada por la administración de la empresa, con el objetivo de procurar la eficiencia, eficacia y economía en el uso de los recursos” (Pereira 2019,p.20).

Según Sánchez (2017,p.10), el control es aquel en el que se desarrolla procesos de autorregulación con una serie de características que tienen como objetivo conservar un orden permanente que permitan mantener regularidades en todos los entornos en los que se maneje una entidad y acorde a la actividad económica a la que esta se dedique.

“Controlar implica esencialmente la medición y posterior corrección de las actividades de la organización para que ellas estén alineadas con los planes y los objetivos fijados por la dirección” (Schmidt et al., 2018, p.74).

De acuerdo con los autores antes citados se podría manifestar que el control dentro de cualquier ámbito y más aún dentro del empresarial tiene como objetivo fundamental mantener un orden que vaya dirigido a la consecución de fines o planes establecidos de manera adecuada por una entidad.

1.7.2.1. Tipos de Control

Tipos de control en el ámbito administrativo empresarial:

Control Puntual: lo ejerce las áreas de la empresa en el día a día cuando busca supervisar el cumplimiento de las funciones encomendadas para el logro de sus metas y objetivos, lo cual es parte del seguimiento y dirección administrativa para supervisar los logros y analizar el cumplimiento.

Control Periódico: lo realiza el área de auditoría interna cuando bajo un programa de revisiones periódicas selectivas autorizadas por la dirección general pretende determinar si los controles implantados están diseñados para mitigar el impacto de los posibles riesgos que se puedan presentar. (Pereira,2019, p.28)

Luna (2014, pp. 122 – 123), señala que el control se clasifica de acuerdo con las áreas en que va aplicado, siendo estas:

- De producción: El éxito organizacional depende de su habilidad para producir bienes y servicios con eficiencia y eficacia.
- El objetivo de toda empresa es obtener utilidades. Las razones financieras (liquidez, rentabilidad y apalancamiento), son claves efectivas para verificar el desempeño general de la empresa, detectan las fortalezas y debilidades de la operación de la organización.
- De administración: Los administradores logran objetivos porque trabajan a través de otras personas. El uso de controles presupuestales ha sido uno de los métodos de mayor uso y reconocimiento en el control administrativo, relaciona el control anticipado, el concurrente y el de retroalimentación.
- De ventas: Los controles de ventas tienen como base el pronóstico de ventas.
- Generales: Este tipo de control engloba a todas las áreas de la empresa como son: presupuestos de publicidad, de auditoría, de reclutamiento, de cargos indirectos, etc.
- De normas: En este tipo de control debemos de contemplar todas las normas que van a medir el desempeño real o esperado de la empresa.

Para Eslava (2013,p.8), el control dentro de una empresa es fundamental para que en el transcurso de los años se pueda mantener estable ante cambios que puedan surgir, a razón de ello menciona dos tipos de controles: control interno y control externo.

Este autor manifiesta que no únicamente se debe tomar en consideración medidas de control interno, si bien estas son fundamentales también se hace necesario llevar un control externo a las actividades de la empresa, esto a causa de los casos de fraude y corrupción presentados que hacen notar que no existe un entorno ético al momento de aplicar un control interno en una empresa, y que a razón de ello han surgido entidades reguladoras externas.

Con base en lo anterior, se puede concluir que el control ayuda a los gerentes a realizar procesos de inspección y supervisión de todas las actividades: organización, tecnología, calidad, presupuesto, adquisiciones, realizando sean controles generales o específicos.

1.7.2.2. *Objetivos del Control*

Eslava (2013,p.13-14), manifiesta que los objetivos de control dentro de una empresa nacen en base al tipo de control que se pretenda realizar, señalando 5 tipos de controles:

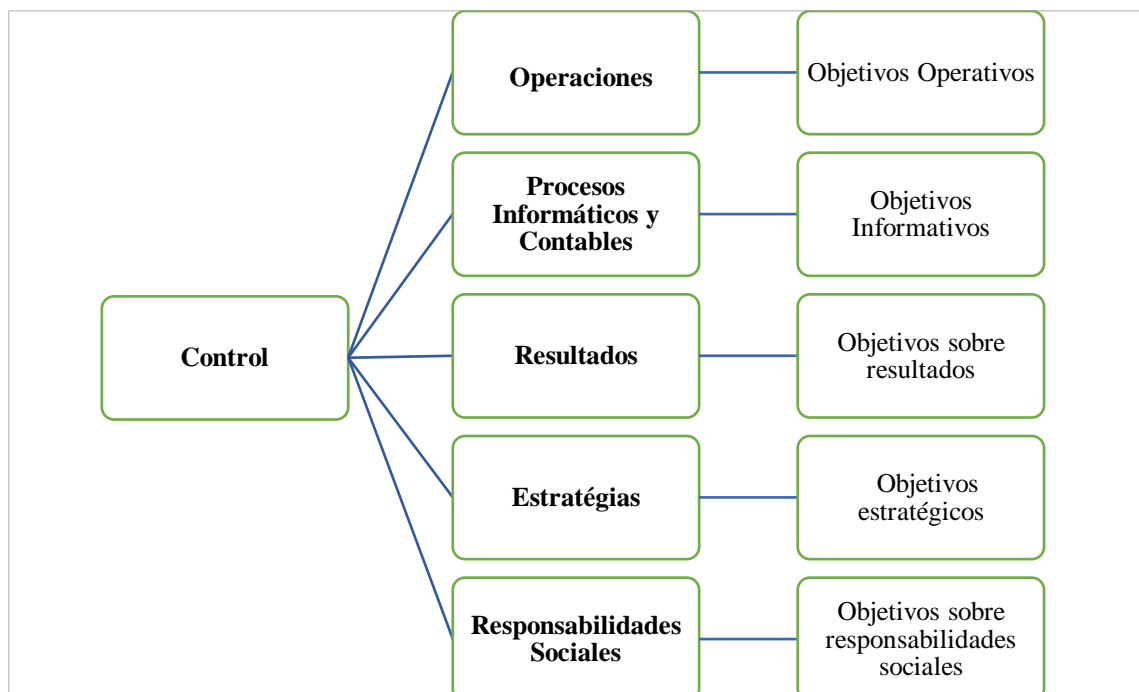


Figura 1-1. Objetivos del control

Fuente: (Eslava 2013, p.13)

Realizado por: Soliz,N.2021

Objetivos Operativos :Estos van acorde al estilo de gestión que tenga la empresa y para su cumplimiento es donde se designa la mayor parte de recursos. Estos deben estar coordinados con los demás objetivos y estrategias establecidas.

Objetivos Informáticos: Hacen referencia a los niveles de información que se debe mantener y desarrollar la empresa en todas sus funciones y actividades.

Objetivos sobre los Resultados: Indica la obligación que tiene la entidad de conseguir determinados resultados, principalmente aquellos que incrementen la rentabilidad de sus actividades.

Objetivos Estratégicos : Relacionado con la misión y visión empresarial, con el fin de mantener y optimizar las ventajas competitivas.

Objetivos sobre las responsabilidades Sociales: Cumplimiento de leyes y normas que regulan aspectos de las relaciones sociales .

1.7.2.3. Importancia del control

Desde el punto de vista administrativo ejercer control en las actividades de una empresa juega un papel de suma importancia debido a que permite realizar una retroalimentación de aquellas acciones que se están desarrollando y si estas están acorde a los resultados esperados o caso contrario realizar acciones preventivas y correctivas.

La importancia del control radica en que si no se vigilan los procesos no se miden resultados, ni mucho menos se difunden lo que está sucediendo con la planeación de una organización, si se alcanzaron los objetivos o si las medidas establecidas tuvieron éxito, pero para ello se debe tomar en consideración que al momento de implementar el control este debe ser continuo es decir no medir únicamente resultado finales sino más bien el proceso para obtener un resultado final (Z. Torres y H.Torres,2015,p.269).

1.7.3. Control interno

“El control interno obedece a los parámetros, estándares y/o controles que se deben incluir en una compañía en cada uno de sus procesos para prevenir errores y alcanzar condiciones estandarizadas de cantidad, calidad y costos” (Izasa,2018, p.34).

“El control interno es aquel que tiene como objeto verificar que la actuación de la administración se adecue a los principios de buena gestión financiera, legalidad, eficiencia, eficacia y economía” (Barreres,2020,p.28).

Finalmente, el control interno es un proceso que realiza el directorio, la gerencia y demás personal de la entidad de acuerdo con las estrategias establecidas por toda la empresa, con el objetivo de identificar eventos potenciales como fraudes, errores, violación a normas principios contables, fiscales o tributarias que puedan afectar a la entidad gravemente (Ortega et al., 2017, p.3).

Por lo antes expuesto, se puede inferir que, el control interno es una herramienta de gestión gerencial que constituye un proceso continuo, dinámico, integral, que debe ser efectuado por todo el nivel de una empresa con la finalidad de enfrentar riesgos tanto internos y externos que impide la entidad cumpla con sus objetivos.

1.7.3.1. Características del control interno

El control interno cuenta con 4 características principales y estas son:

- a) El control interno forma parte integrante de los sistemas contables, financieros, de planeación e información, es decir la relación del control interno y estos sistemas es implantación y desarrollo de la metodología en la misma forma y proporción (implantando planes de gestión y manuales).*
- b) La responsabilidad de establecerlo, mantenerlo y perfeccionarlo corresponde a la máxima autoridad del organismo o entidad, debe ir acorde a la estructura y misión de la organización.*
- c) En cada área de la organización el encargado de dirigirla es el responsable por el control interno ante su jefe inmediato de acuerdo con los niveles de responsabilidad establecidos, tiene la tarea de compartir la metodología señalada a toda su área de trabajo.*
- d) Todas las transacciones de las entidades deberán registrarse en forma exacta, veraz y oportuna de forma tal que permita preparar informes operativos administrativos y financieros, de acuerdo con una planeación (planes de gestión) y a unos estándares (manuales). (Izasa, 2012p.35)*

1.7.3.2. *Importancia del control interno*

La importancia del de control interno radica en que con él se pretende disminuir en gran medida aquellas peligros, riesgos o extorción a los que las organizaciones están expuestas; esto mediante la evaluación de sus procedimientos administrativos, contables y financieros con el objetivo de contribuir así a fortalecer los principios de transparencia, rendición de cuentas y oportunidades de mejora (Washington et al.,2017,pp.1-3).

Del mismo modo se puede mencionar:

El control interno es de importancia para la estructura administrativa de una empresa, ya que es un proceso que constituye un medio para un fin, no un fin en sí mismo; es ejecutado por personas, no son solamente cada nivel de una organización.
(Gerson y Juan, 2015, p.54)

1.7.3.3. *Objetivos del control interno*

El control interno es un conjunto de métodos con los que se busca salvaguardar los recursos; que los registros y la información financiera sean fidedignos y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración. Por tanto, como objetivos de control interno define los siguientes:

- Proteger los activos y salvaguardar los bienes de la institución.
- Verificar la razonabilidad y confiabilidad de los informes contables y administrativos.
- Promover la adhesión a las políticas administrativas establecidas.
- Lograr el cumplimiento de las metas y Objetivos programados (Estupiñán, 2015, p.20).

A más de ellos como objetivos del control interno se pueden citar:

- *Logro de los objetivos y metas establecidos para las operaciones y para los programas.*
- *Uso económico y eficiente de los recursos.*
- *Salvaguarda de los activos empresariales.*
- *Confiabilidad e integridad de la información cumplimiento con políticas, planes, procedimientos, leyes y regulaciones.* (Mantilla ,2013, p.23)

Otro autor enumera a los objetivos del control interno de la siguiente manera:

- *Promoción de la eficiencia, eficacia y economía en las operaciones y calidad en los servicios.*
- *Proteger y conservar los recursos de la entidad contra cualquier pérdida, uso indebido, irregularidad o acto ilegal.*
- *Cumplir las leyes, reglamentos y otras normas reguladoras de las actividades de la entidad.*
- *Elaborar información financiera válida y confiable y presentarla con oportunidad.* (Washington et al.,2017, p.4)

Como se desprende del contenido anterior estos autores coinciden en que entre los principales objetivos del control interno está el salvaguardar los recursos de una entidad; que la información generada sea idónea y que presente la realidad económica en la que se encuentre en ese momento, tomando en consideración el cumplimiento de lineamientos y normas establecidas, lo que se verá reflejado en la mejora su eficiencia operativa.

1.7.3.4. Clasificación del control interno

Tradicionalmente el control interno se ha dividido en dos grandes grupos:

Control Interno Contable: Conjunto de políticas y procedimientos encaminados a la protección y salvaguardia de activos de la entidad y de la fiabilidad de la información contenida en registros contables.

Control Interno Administrativo: Engloba los controles encaminados al cumplimiento de objetivos, planes procedimientos, y otros que fija la dirección de la entidad. (Barreres, 2020,p.46)

En concordancia a lo anterior:

Control Administrativo: Autorización de las transacciones por parte de la administración asociadas directamente con la reponsabilidad de logro de objetivos de la organización y como un punto de partida para el establecimiento del control contable de las transacciones.

Control Contable: Comprende el plan de la organización y los procedimientos y registros relacionados con la salvaguarda de los activos y con la confiabilidad de los estados financieros. (Mantilla,2018, pp.7-8)

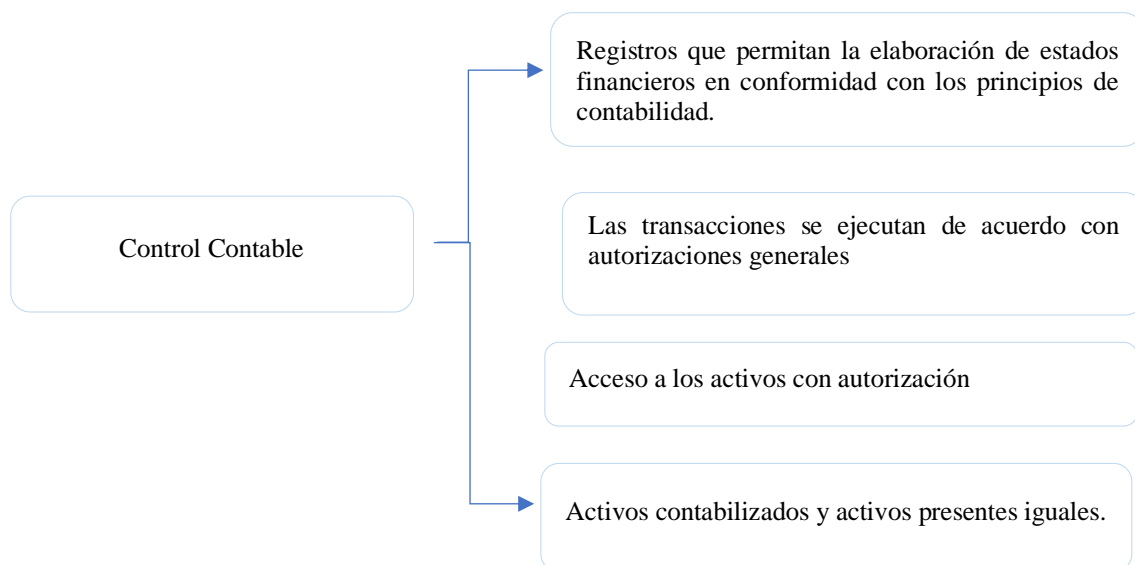


Figura 2-1. Seguridad razonable con el control contable

Fuente: (Mantilla,2013,p7-8)

Realizado por: Soliz, N. 2021.

Los autores coinciden en que el control interno se puede dividir acorde a los objetivos que persigue en dos tipos controles: el control administrativo y el control contable.; el control administrativo relacionado como su nombre lo indica con la administración, aplicación de planes o métodos en la organización; y el control contable afín con el cumplimiento de normas y principios contables.

1.7.4. Sistema de control interno

“Es aquel que no contempla únicamente lo relacionado con el control efectuado en el departamento contable o financiero más bien abarca, otro tipo de control como son de gestión y eficiencia operativa, estructura y cumplimiento de políticas” (López,2019, p.23). Cabe recalcar que un SCI debe estar encaminado a proporcionar seguridad razonable para el logro de objetivos.

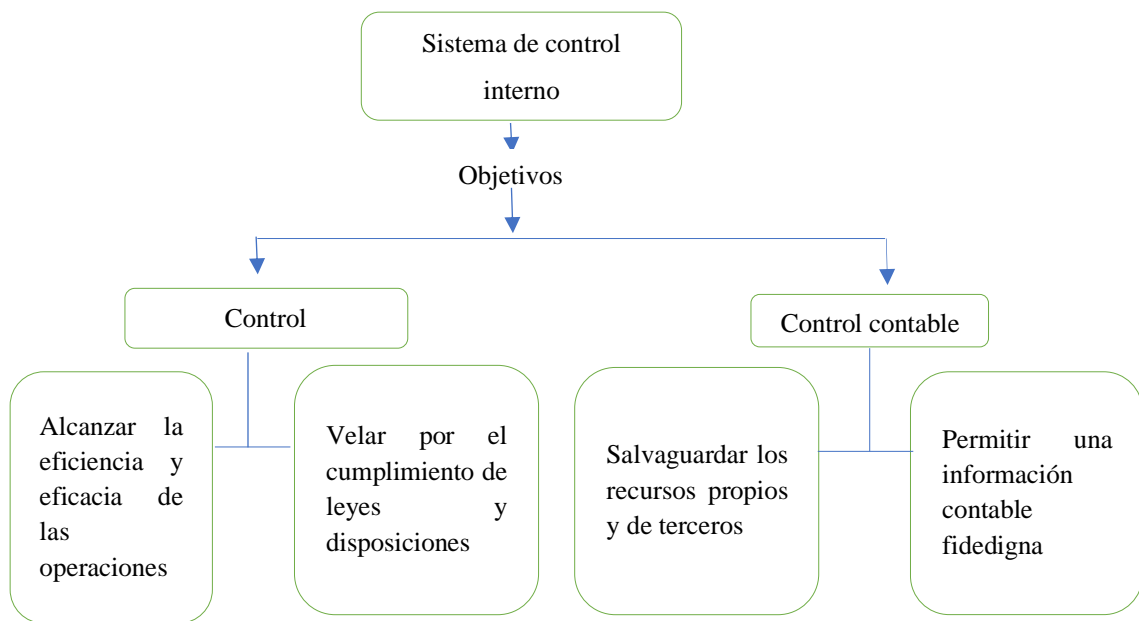


Figura 3-1. Objetivos de un SCI

Fuente: (Montaño, 2013,p.56)

Realizado por: Soliz,N.2021

Eficiencia y eficacia de las operaciones.- Se refiere a la utilización eficaz y la eficiente de los recursos en las operaciones de la entidad, constituyéndose de este modo en la parte más importante de todo el proceso de construcción de las estrategias y de la asignación de recursos disponibles, por lo que importante que los objetivos empresariales sean coherentes y realistas.

Cumplimiento de leyes y regulaciones aplicables.- Las actividades de la empresa se deben desarrollar en un marco de legalidad, el no cumplimiento de los mismos puede ocasionar problemas y puede afectar su prestigio.

Suficiencia y confiabilidad de la información financiera.-Información contable fidedigna es decir indica que la información es tomada fielmente de los libros. La información financiera debe ser elaborada bajo principios contables aceptados y demás normativa aplicable, presentar hechos económicos actuales reflejando las situación financiera, los resultados de las operaciones y los flujos de orígenes y aplicaciones de recursos en forma apropiada y razonable.

Salvaguarda y custodia de los bienes propios y de terceros en administración.- La organización debe salvaguardar los bienes, es decir, conservarlos y cuidarlos o tomar medidas de seguridad adecuadas que impidan el libre acceso a los bienes (Montaño, 2013,p56).

Un sistema de control interno es valioso y efectivo cuando :

“Provee confianza sobre la generación de información ,brinda seguridad razonable sobre la efectividad y eficiencia de la operación,atiende a aspectos regulatorios,establece una plataforma para el logro de los objetivos de la organización” (Deloitte 2018,p.1).

Un aspecto importante que se debe tomar en consideración es que los sistemas de control interno no deben permanecer estáticos, porque en el mundo globalizado de hoy debe adaptarse a los nuevos cambios que puedan ocurrir debido a que los riesgos varían, las necesidades son otras y las culturas se transforman.

1.7.4.1. Elementos de un sistema de control interno

Para Granda (2010,p.225), los elementos de un sistema de control interno son los medios por los cuales una organización puede satisfacer sus objetivos. Entre ellos encontramos:

- Normograma, normas administrativas y operacionales.
- Segregación de funciones y autorizaciones.
- Sistema de contabilidad y presupuesto.
- Salvaguarda de bienes y registros.
- Desarrollo del talento humano.
- Arquitectura organizacional.
- Manuales de operación.
- Plataforma estratégica.
- Evaluación del sistema.

Para Izasa (2020, p.35) los elementos de un sistema de control interno son los siguiente:

- *Establecimiento de objetivos y metas tanto generales como específicos, así como la formulación de los planes operativos que sean necesarios.*
- *Adopción de un sistema de organización adecuado para ejecutar los planes.*
- *Delimitación precisa de la autoridad y los niveles de responsabilidad;*
- *Adopción de normas para la protección y utilización racional de los recursos.*

1.7.4.2. Beneficios de un sistema de control interno

Deloitte (2018,p2), establece cuales son los beneficios para una empresa al momento de implementar un sistema de control interno entre ellos tenemos:

- a) Define las normas de conducta y actuación.
- b) Ayuda a reducir riesgos aportando confianza en el cumplimiento de los objetivos, provee feedback del funcionamiento del negocio.
- c) Establece las formas de actuación en todos los niveles de la organización, a través de la fijación de objetivos claros medibles y de actividades de Control.
- d) Otorga una seguridad razonable sobre la adecuada administración de los riesgos del negocio.
- e) Establece mecanismos de monitoreo formales para la resolución de desviaciones al funcionamiento del sistema de control Interno.

Cabe señalar que un control interno por muy bueno que sea solo puede aportar un grado de seguridad razonable, en cuanto a la consecución de objetivos de una entidad, debido a que la eficacia de los controles se verán limitados por el riesgo de errores humanos en la toma de decisiones (Barreres, 2020,p.27).

1.7.4.3. Responsables del sistema de control interno

En ocasiones se ha escuchado hablar de la unidad o área de coordinación de control interno dando a entender que esta será la encargada de realizar el control dentro de la organización, siendo esto una idea errada porque “el control no es solamente de incumbencia y responsabilidad de una parte de la organización sino de todos sus funcionarios” (Bermúdez,2016,p149).

Para mantener un sistema de control interno sólido, es necesario que la junta directiva formule políticas de control interno adecuadas, debiendo buscar periódicamente garantías que los satisfagan consigo mismos. Además será responsable de realizar la revisión de la efectividad del control interno (Mantilla, 2013,p178).

La máxima autoridad, en su calidad de responsable por el sistema de control interno, deberá mostrar constantemente una actitud de apoyo a las medidas de control implantadas en la institución, mediante la divulgación y cumplimiento de estas en el desarrollo de las labores habituales, cabe recalcar que todas estas medidas deben estar formuladas de manera clara y por escrito así como generar un ambiente de confianza basado en la seguridad, integridad y competencia de las personas; de honestidad y de respaldo hacia el control interno (Gamboa, Puente, & Vera, 2016,p.496).

1.7.5. Modelos de control interno.

Se han publicado diversos modelos de control, así como numerosos lineamientos para un mejor gobierno corporativo, entre los más conocidos está el COSO de Estados Unidos, El COCO de Canadá, Cobit de Australia, el Cadbury de Reino Unido, el Vienot de Francia, el Peters de Holanda, King de Sudáfrica y la adaptación del COSO para Latinoamérica MICIL.

Según Rivas (2011,p.120), los modelos COSO, COCO y MICIL son los más adoptados en las empresas del continente americano, debido a que estos se ajustan más a la realidad de las empresas en Latinoamérica.

1.7.5.1. Modelo COCO

El modelo canadiense COCO se deriva de una profunda revisión llevada a cabo por el Comité de Criterios de Control de Canadá sobre el reporte COSO, con el fin de presentar un modelo más sencillo y comprensible ante las dificultades que enfrentaron inicialmente algunas organizaciones en la aplicación del COSO. Fue publicado tres años más tarde que COSO y se caracteriza por la simplificación de los conceptos y el lenguaje para hacer posible una discusión sobre el alcance total del control, con la misma facilidad, en cualquier nivel de la organización. (Quinaluisa et al.,2018, p.277)

1.7.5.2. Modelo MICIL

El Marco integrado de control interno para Latinoamérica (MICIL) se creó tomando como base al modelo de control interno COSO, con él se busca establecer lineamientos de control interno que se encuentren alineados a la realidad de las empresas latinoamericanas.

Este modelo establece un concepto de control interno con un enfoque cualitativo y cuantitativo, a través de cinco componentes se establece una pirámide que demuestra una solidez de implementación, indicando que estos primeros son la base del Diseño de MICIL, los factores a considerar son: Ambiente de control y trabajo, Evaluación de riesgos, Actividades de control, Información y comunicación, y Supervisión (Solís y Llamuca, 2020,p.724).

1.7.5.3. Modelo COSO

El Comité de Organizaciones Patrocinadoras, o en inglés The Committee of Sponsoring Organizations of the Treading Commission (COSO), es una organización privada y voluntaria formada el año 1985, que se encuentra constituida por representantes de 5 organizaciones privadas de Estados Unidos:

- a) La Asociación Americana de Contabilidad (AAA)
- b) El Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA)
- c) Ejecutivos de Finanzas Internacional (FEI), el Instituto de Auditores Internos (IIA)
- d) La Asociación Nacional de Contadores (ahora el Instituto de Contadores Administrativos)

Fundada con el objetivo de crear un informe (COSO) que permita mejorar la calidad de la gestión financiera de las empresas mediante la mejora organizativa, normas éticas y el control interno (Coloma y de la Costa, 2014, pp.137-138).

1.7.6. COSO I

En el año de 1992 COSO emitió su documento de control interno denominado Marco Integrado de Control Interno COSO I, esto como respuesta a las inquietudes, la diversidad de conceptos, y definiciones existentes respecto al control, es así que establecen una definición de control interno, y modifican las categorías a la que está orientada estableciendo las siguientes:

- Eficacia y eficiencia de las operaciones.
- Confiabilidad de la información financiera.
- Cumplimiento de las leyes y normas aplicables. (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, 1992)

El control interno consta de cinco categorías o componentes que la administración diseña y aplica para proporcionar una seguridad razonable de que sus objetivos de control se llevaran a cabo de manera adecuada, estos componentes son:

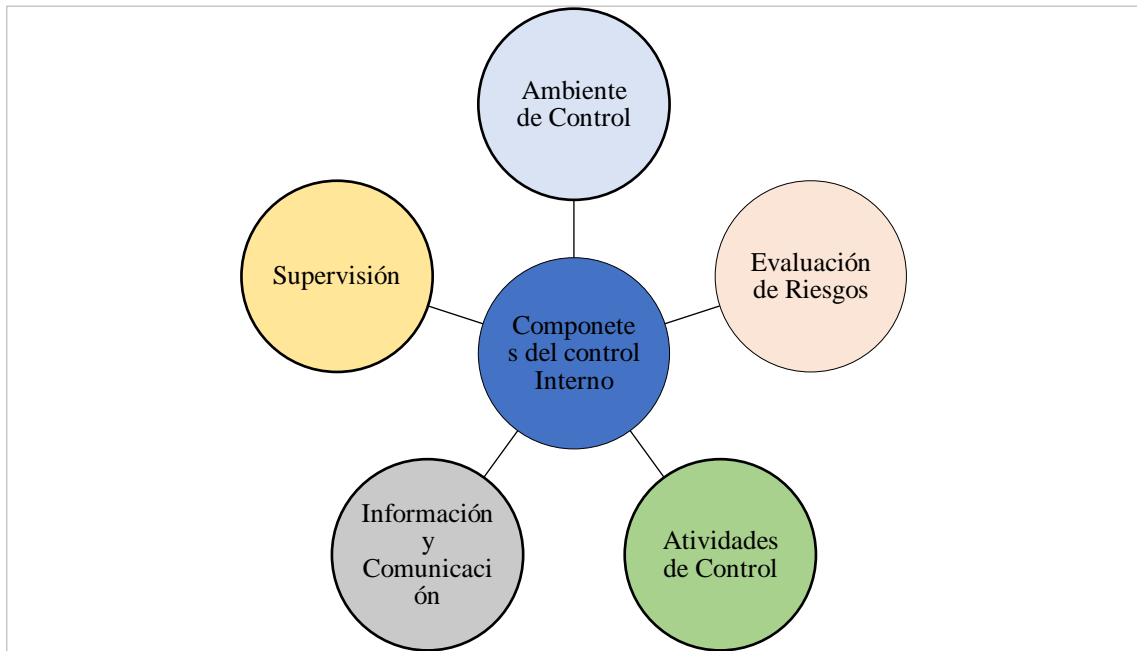


Figura 4-1. Componentes del control interno COSO I

Fuente: (Coloma y de la Costa,2014, p.137).

Realizado por: Soliz,N.2021

1.7.7. COSO II

El COSO II denominado Enterprise Risk. Management Framework (ERM), Marco Integrando de Gestión de Riesgos, fue publicado por Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway, en el año 2004 en el cual se amplía el concepto de control interno a la gestión de riesgos como apoyo al buen gobierno corporativo.

El COSO II (ERM) amplía la estructura de COSO I a ocho componentes los cuales muestran como la alta gerencia opera un negocio y cómo están integrados dentro del proceso administrativo, ellos son:

- Entorno Interno
- Definición de los Objetivos
- Identificación de Eventos
- Valoración del Riesgo
- Respuesta al Riesgo
- Actividades de Control
- Información y Comunicación
- Monitoreo (Estupiñan,2015, p .5).



Figura 5-1. Componentes de control interno COSO II

Fuente: (Touche Tohmatsu Limited, 2015)

El ambiente interno, hace relación al conjunto de normas, procesos y estructura que proveen las bases para llevar a cabo el control interno a través de la organización, creando conciencia del riesgo en el personal.

Establecimiento de objetivos, las empresas deberán establecer los objetivos a fin de que se pueda identificar potenciales eventos que afecten a su consecución, entre los objetivos tenemos estratégicos, operativos, de información y de cumplimiento.

Identificación de eventos, aquellos que pudieran afectar a la capacidad de implementar estrategias y lograr objetivos con éxito.

Evaluación de riesgos, los riesgos deben ser analizados considerando su probabilidad e impacto como base para determinar cómo deben ser gestionados y se evalúan desde una doble perspectiva, inherente y residual.

Respuesta al riesgo, una vez identificado los riesgos y establecido su nivel de significancia, la dirección selecciona las posibles respuestas para evitar, aceptar, reducir o compartir los riesgos desarrollando una serie de acciones para alinearlos con el riesgo aceptado y las tolerancias al riesgo de la entidad.

Actividades de control, son las políticas y procedimientos que se establecen e implantan para ayudar a asegurar que las respuestas a los riesgos se llevan a cabo eficazmente.

Información y Comunicación, información relevante se identifica, capta y comunica en forma y plazo adecuado para permitir al personal afrontar sus responsabilidades.

Monitoreo/ Supervisión, la gestión de riesgos se supervisa mediante actividades permanentes de la dirección, evaluaciones independientes, o ambas actuaciones a la vez (Sánchez,2015,p.45).

Cabe señalar que los ocho componentes antes mencionados están alineados a cuatro objetivos pertenecientes a la actividad de cada nivel de la organización: estratégicos, operacionales, de informes, y de cumplimiento.

1.7.8. COSO III

El nuevo coso 2013 fue publicado en mayo 14 del 2013 reemplaza al COSO I de 1992, este se elaboró para que se dé aplicación para todas la empresas para que estas puedan adaptarse al aumento y complejidad de los negocios , cambios de tecnología, detección y respuesta al riesgo, consecución de objetivos y emitir información confiable que apoye a la adecuada y oportuna toma de decisiones y finalmente como herramienta para la evaluación de la efectividad de un sistema de control interno; consta de 5 componentes y 17 principios (Estupiñan, 2015,pp.27-28).

El Marco integrado de control interno COSO III establece tres categorías de objetivos organizacionales: operativos, de información y de cumplimiento los cuales se detallan a continuación:

Objetivos operativos: Corresponden a la efectividad y la eficiencia de las operaciones de la entidad, incluyendo las metas operacionales y de desempeño financiero, así como la salvaguarda de los activos contra la pérdida, es decir hacen relación al cumplimiento de la misión, visión de la organización.

Objetivos de información o de presentación de reportes: Hace mención a la presentación de información financiera como no financiera tanto interna como externa, y señala que se den encontrar acorde a los términos establecidos en un contexto de confiabilidad, transparencia y oportunidad.

Objetivos de cumplimiento: Cumplimiento y adhesión a las leyes y regulaciones a las cuales la entidad está sujeta (Mantilla,2013, p.161).

1.7.8.1. Componentes del COSO III

Se define a los Componentes del Coso III de la siguiente manera:

Ambiente de control: el cual establece el entorno de una organización, influyendo en la conciencia de control de todos los miembros de la organización. Tiene gran influencia en la manera en que se estructuran las actividades de una empresa, se establecen los objetivos y se valoran los riesgos.

Evaluación de los riesgos: su función se basa en la identificación y análisis de los riesgos internos y externos, cabe recalcar que toda empresa independientemente de su tamaño, estructura o naturaleza se enfrentan a riesgos en todos sus niveles.

Actividades de control: son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se están llevando a cabo lo establecido por la dirección, para encarar los riesgos asociados con el logro de objetivos de la entidad.

Información y comunicación: permite que la información sea identificada, captura y comunicada en forma oportuna que habilite cumplir con responsabilidades.

Monitoreo: las actividades de monitoreo se refieren a la evaluación continua o periódica del desempeño del control interno, con el propósito de determinar qué controles están operando de acuerdo con lo planeado y la necesidad de su modificación según se lo requiera. (Mayorga y Llagua ,2018, p.121)

Tabla 2-1: Componentes y principios de Control Interno COSO III

Componentes	Principios
Ambiente de Control	1. La organización demuestra compromiso por la integridad y valores éticos 2. Ejerce una Supervisión del desarrollo y el entendimiento de los Controles internos. 3. Estructuras, líneas de reporte y las autoridades y responsabilidades. 4. Demuestra compromiso a atraer, desarrollar y retener personas. 5. Hace cumplir las responsabilidades.
Evaluación de Riesgos	6. Especifica Objetivos para la identificación y Valoración de Riesgos. 7. Identifica y Analiza Riesgos. 8. Evalúa el Riesgo de Fraude. 9. Identifica y Evalúa cambios.
Actividades de Control	10. Selecciona y Desarrolla actividades de Control. 11. Actividades de Control generales sobre la tecnología. 12. Despliega actividades de Control A través de las políticas.
Información y Comunicación	13. Información Relevante y de Calidad. 14. Comunica Información Internamente. 15. Se comunica con grupos Externos.
Actividades de Monitoreo/Supervisión	16. Selecciona, desarrolla, y realiza evaluaciones. 17. Evalúa y Comunica deficiencias del Control Interno.

Fuente: (Touche Tohmatsu Limited, 2015)

Realizado por: Soliz,N.2021

1.7.8.2. Relación de componentes, principios y puntos de enfoque COSO III

Para tener una mejor comprensión respecto a la aplicación del control interno basado en el COSO III se establecieron componentes o puntos de enfoques con los que se pretenden brindar mayor claridad al contenido, significado e impacto que los sistemas de control interno implementados tienen al momento de mitigar los riesgos de la organización.

Tabla 3-1: Principios y puntos de enfoque ambiente de control

AMBIENTE DE CONTROL	
Principios	Puntos de Enfoque
Principio 1: La organización demuestra compromiso por la integridad y valores éticos	Los directivos de la empresa se han preocupado por establecer y comunicar los principios y valores éticos de la empresa.
	Formulación de estándares de conducta en base al conocimiento de la integridad y valores éticos.
	Evaluación a la adherencia de estándares de conducta.
	Aborda y decide sobre desviaciones en forma oportuna.
Principio 2: Independencia de la dirección al ejercer la Supervisión del desempeño del Sistema de Control Interno.	La junta directiva identifica y acepta su responsabilidad de supervisión.
	La Junta directiva define, mantiene y periódicamente evalúa las habilidades y experiencia necesaria entre sus miembros.
	La alta gerencia tiene suficientes miembros, quienes son independientes de la administración y objetivos en las evaluaciones y toma de decisiones.
	Brinda Supervisión sobre el control interno
Principio 3: Establece con la Supervisión del consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.	Considera todas las estructuras, múltiples utilizadas para la consecución de objetivos.
	Se diseña y evalúa las líneas de reporte.
	Define asigna y delimita autoridades y responsabilidades-
Principio 4: Demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.	Estable políticas y prácticas que reflejan las expectativas de competencia necesarias para apoyar el cumplimiento de los objetivos de la empresa.
	Evalúa la competencia y dirección a las deficiencias.
	Atrae, desarrolla y retiene profesionales.
	Planea y se prepara para sucesiones.
Principio 5: Define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.	Hace cumplir la responsabilidad a través de estructuras, autoridades y responsabilidades
	Establecimiento de medidas de desempeño, incentivos y premios.
	Evaluación de medidas de desempeño, incentivos y premios para la relevancia en curso.
	Evalúa los logros reconocimientos y medidas disciplinarias cuando corresponde.
	Objetivos de reporte no financiero: Cumple con los estándares y marcos externos establecidos, considera los niveles de precisión.
	Objetivos de reporte interno: refleja las elecciones de la administración, considera el nivel requerido de precisión, refleja las actividades de la entidad.
	Objetivos de cumplimiento: refleja las leyes y regulaciones externas, considera la tolerancia al riesgo.

Fuente: (González, 2014, pp.20-21

Realizado por: Soliz, N. 2021

Tabla 4-1: Principios y puntos de enfoque evaluación de riesgos

EVALUACIÓN DE RIESGOS	
Principios	Puntos de Enfoque
Principio 6: La organización define, específica objetivos para la identificación y valoración de riesgos	Objetivos operativos de la organización: considera la tolerancia al riesgo, incluye las metas de desempeño operativo y financiero, constituye una base para administrar, los recursos.
	Objetivos de reporte financiero externo: cumple con los estándares contables aplicables, considera la materialidad, refleja las actividades de la entidad.
	Objetivos de reporte no financiero: cumple con los estándares y marcos externos establecidos, considera los niveles de precisión.
	Objetivos de reporte interno: refleja las elecciones de la administración, considera el nivel requerido de precisión, refleja las actividades de la entidad.
	Objetivos de cumplimiento: refleja las leyes y regulaciones externas, considera la tolerancia al riesgo.
Principio 7: La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la organización y analiza los riesgos como una base para determinar cómo los riesgos deberían ser administrados.	Incluye la entidad, sucursales, divisiones, unidad operativa y niveles funcionales.
	Evalúa la consideración de factores externos e internos en la identificación de los riesgos que puedan afectar a los objetivos
	Analiza la relevancia potencial de los riesgos identificados y entiende la tolerancia al riesgo de la organización.
	Determina la respuesta a los riesgos. La evaluación de riesgos incluye la consideración de cómo el riesgo debería ser gestionado y si aceptar, evitar, reducir o compartir el riesgo.
Principio 8: La empresa considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de objetivos.	Considera varios tipos de fraude. La evaluación del fraude considera el reporte fraudulento, posible pérdida de activos y corrupción
	La evaluación del riesgo de fraude evalúa incentivos y presiones.
	La evaluación del riesgo de fraude tiene en consideración el riesgo de fraude por adquisiciones no autorizadas, uso o enajenación de activos, alteración de los registros de información, u otros actos inapropiados.
Principio 9: La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.	Evalúa cambios en el ambiente externo. La identificación de riesgos considera los cambios en el ambiente regulatorio, económico, y físico.
	Evalúa cambios en el modelo de negocios y su impacto potencial en la economía.
	Evaluación de cambios en el liderazgo, se evalúa la probabilidad de cambios en la alta dirección y respectivas actitudes y filosofías en el sistema de control interno.

Fuente: (González, 2014, pp.22-23)

Realizado por: Soliz, N. 2021

Tabla 5-1: Principios y puntos de enfoque actividades de control

ACTIVIDADES DE CONTROL	
Principios	Puntos de Enfoque
<p>Principio 10: La empresa define y desarrolla actividades de control que contribuyan a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.</p>	Se integra con la evaluación de riesgos. Las actividades de control ayudan a asegurar que las respuestas a riesgos que direccionan y mitigan los riesgos son llevados a cabo.
	Considera factores específicos de la entidad: ambiente, complejidad, naturaleza y alcance de sus operaciones, así como las características específicas de la organización.
	Determina la importancia de los procesos del negocio.
	Evalúa una mezcla de actividades de control, teniendo en cuenta controles manuales y automatizados y controles preventivos y de detección.
	Considera en qué nivel las actividades son aplicadas. La administración considera las actividades de control en varios niveles de la entidad
<p>Principio 11: Totalhome define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.</p>	Direcciona la segregación de funciones.
	Establece actividades de control para la infraestructura tecnológicas relevante.
	Establece las actividades de control para procesos relevantes: restringir los derechos de acceso, con el fin de proteger los activos de la organización de amenazas externas.
<p>Principio 12: La organización despliega actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales de control interno.</p>	Establece actividades de control relevantes para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de tecnología.
	Actividades de control que están construidas dentro de los procesos del negocio y las actividades del día a día de los empleados.
	Establece responsabilidad y rendición de cuentas para ejecutar las políticas y procedimientos.
	Funciona oportunamente: el personal responsable desarrolla las actividades de control oportunamente, como es definido en las políticas y procedimientos.
	Toma acciones correctivas: el personal responsable investiga y actúa sobre temas identificados como resultado de la ejecución de actividades de control con diligencia y continúa atención
	Trabaja con el personal competente: con la suficiente autoridad desarrolla actividades de control para determinar su continúa atención.
Reevalúa políticas y procedimientos: revisa periódicamente las actividades de control para determinar su grado de confiabilidad, relevancia y actualización.	

Fuente: (González, 2014,pp.24-25)...

Realizado por: Soliz,N.2021

Tabla 6-1: Principios y puntos de enfoque información y comunicación

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	
Principios	Puntos de Enfoque
Principio 13: La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.	Identifica los requerimientos de información
	Captura fuentes internas y externas de información
	Procesa datos relevantes dentro de la información: los sistemas de información procesan datos relevantes y los transforman en información.
	Mantiene la calidad a través de procesamiento: los sistemas de información producen información que es oportuna, actual, precisa, completa, accesible, protegida. Verificable y retenida.
Principio 14: Comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.	Considera costos y beneficios
	Comunica la información de control interno: un proceso está en ejecución para comunicar la información requerida para permitir que todo el personal entienda y lleve a cabo sus responsabilidades de control interno.
	Se comunica con la junta directiva: existe comunicación entre la administración y la junta directiva.
	Proporciona líneas de comunicación separadas: separa canales de comunicación, como líneas directas de denuncia de irregularidades.
Principio 15: Se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control Interno.	Selecciona métodos de comunicación relevantes
	Se comunica con grupos de interés externos: incluyendo accionistas, socios, propietarios, reguladores, clientes, analistas financieros y demás partes externas.
	Permite la comunicación de entrada: canales de comunicación abiertos permiten los aportes de clientes, consumidores, proveedores, auditores externos.
	Se comunica con la junta directiva: la información obtenida de las evaluaciones realizadas por partes externas es comunicada a la junta directiva.
	Proporciona líneas de comunicación separadas: separa canales de comunicación, como líneas directas de denuncia de irregularidades, para permitir la comunicación anónima cuando los canales normales son inoperantes o ineficientes.
	Selecciona métodos de comunicación relevantes: los métodos de comunicación consideran el tiempo, público, y la naturaleza de la comunicación, requerimientos y expectativas legales, regulatorias y fiduciarias.

Fuente: (González, 2014,pp.26-27)

Realizado por: Soliz,N.2021

Tabla 7-1: Principios y puntos de enfoque actividades de supervisión

ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN	
Principios	Puntos de Enfoque
<p>Principio 16: La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas, independientes para determinar si los componentes del SCI están presentes y funcionando.</p>	<p>Considera una combinación de evaluaciones continuas e independientes</p>
	<p>Considera tasa de cambio: considera la tasa de cambio en el negocio y procesos del negocio cuando selecciona y desarrolla evaluaciones continuas e independientes.</p>
	<p>Establece un punto de referencia para el entendimiento: el diseño y estado actual del SCI son usados para establecer un punto de referencia para evaluaciones continuas e independientes.</p>
	<p>Uso de personal capacitado: los evaluadores que desarrollan evaluaciones continuas e independientes tienen suficiente conocimiento para entender lo que está siendo evaluado.</p>
	<p>Se integra con los procesos del negocio: las evaluaciones continuas son construidas dentro de los procesos del negocio y se ajustan a las condiciones cambiantes.</p>
	<p>Ajusta el alcance y frecuencia: de las evaluaciones independientes dependiendo el riesgo.</p>
	<p>Evalúa resultados: las evaluaciones independientes son desarrolladas periódicamente para proporcionar una retroalimentación objetiva.</p>
<p>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</p>	<p>Evalúa resultados: evalúa los resultados de las pruebas realizadas.</p>
	<p>Comunica deficiencias: para tomar las acciones correctivas y a la alta dirección y la junta directiva según corresponda.</p>
	<p>Se comunica con grupos de interés externos: incluyendo accionistas, socios, propietarios, reguladores, clientes, analistas financieros y demás partes externas.</p>
	<p>Permite la comunicación de entrada: canales de comunicación abiertos permiten los aportes de clientes, consumidores, proveedores, auditores externos, y proporciona a los directivos información relevante.</p>
	<p>Se comunica con la junta directiva: la información obtenida de las evaluaciones realizadas por partes externas es comunicada a la junta directiva.</p>
	<p>Proporciona líneas de comunicación separadas: como líneas directas de denuncia de irregularidades, para permitir la comunicación anónima cuando los canales normales son inoperantes o ineficientes.</p>
	<p>Selecciona métodos de comunicación relevantes.</p>

Fuente: (González, 2014, pp.28-30)...

Realizado por: Soliz, N. 2021

1.7.8.3. Cambios del COSO I al Coso III

Tabla 8-1. Cambios del COSO 1 al COSO II

COSO I	COSO III
<p>Se mantiene</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definición del concepto de Control Interno. • Cinco componentes del control interno • Criterios por utilizar en el proceso de evaluación de la eficacia del sistema de control interno. • Uso del juicio profesional para la evaluación de la eficacia del sistema de control interno. 	<p>Cambia</p> <ul style="list-style-type: none"> • Propone diecisiete principios de control que representan el elemento fundamental asociados a cada componente del control. • Proporciona "puntos de enfoque", o características importantes de los principios. • Responsabiliza a la administración quien deberá asegurar que cada uno de los componentes y principios relevantes del control interno deben estar presente y en funcionamiento. • Concluye que una deficiencia importante en un componente o principio de control no se puede mitigar con eficacia por la función de otros componentes y principios de control. • Mayor confianza en la eliminación de riesgos y la consecución de objetivos. • Mayor claridad en cuanto a la información y la comunicación.

Fuente: (Touche Tohmatsu Limited, 2015)

Realizado por: Soliz,N.2021

Para el diseño de un sistema de un control interno para Totalhome se ha visto conveniente la aplicación del marco integrado de control interno en su versión III, debido a que busca la fiabilidad de la información no únicamente financiera, y presenta un mayor desglose en sus principios dándole mayores puntos de enfoque.

1.8.Marco conceptual

Eficacia

“El grado de cumplimiento de metas sin tener en consideración la cantidad de recursos empleados, es decir una organización logra sus objetivos, pero sin poseer una concepción racional en el empleo de recursos” (Ganga et al., p.129).

Eficiencia

Rojas et al. (2017) menciona que la eficiencia: “Indicada el grado de cumplimiento de objetivos, en relación con la cantidad de recursos que se han empleado” (p.3).

Meta

“El valor numérico deseado en la escala de un indicador; En otras ocasiones, la meta puede comprender uno o más rangos dentro de la escala del indicador” (Villagra, 2016, p. 32).

Objetivo

“Resultados o propósitos que se desea lograr. Son ellos los que funcionan como guía de las decisiones y representan los criterios a partir de los cuales serán medidos los resultados obtenidos por el trabajo” (Robbins y Coulter ,2014, p. 221).

Principio

Normas inmediatamente finalistas, primariamente prospectivas y con pretensión de complementariedad y parcialidad, para cuya aplicación se requiere una valoración de la correlación entre el estado de cosas que debe ser promovido y los efectos derivados de la conducta considerada para su promoción. (Ávila y Pons ,2011, p.398)

Proceso

“En el contexto de la administración un proceso se define como el trabajo de principio a fin de que proporciona un producto, servicio o resultado” (Peña y Rivera,2016, p.19).

Riesgo

“La probabilidad de sufrir o exponer a un daño o pérdida” (Pérez,2014, p. 198).

Riesgo operativo

Los riesgos operativos se encuentran “ligados con la planeación y son de vital importancia porque difícilmente se puede lograr una eficiencia operativa sin una buena planeación” (Pereira,2019, p.34).

Riesgo administrativo

“Se encuentra ligado con el control puntual que debe existir en todas las operaciones bajo el ejercicio de una adecuada organización y dirección administrativa” (Pereira,2019, p.36).

Seguridad razonable

La seguridad razonable “indica la existencia de limitaciones inherentes al control interno ya que el propio desempeño del control interno se puede cometer errores como resultado de interpretaciones erróneas, descuido u otros” (Barreres 2020, p.27).

1.9. Idea a defender

El diseño de un sistema de control interno basado en el método Coso III para Totalhome, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, ayudará a mitigar riesgos y a mejorar su gestión administrativa.

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de investigación

Para el diseño de un sistema de control interno se empleará el enfoque mixto (cualitativo y Cuantitativo).

“El enfoque de investigación Mixto, representa un proceso sistemático, empírico y crítico de la investigación, en donde la visión objetiva de la investigación cuantitativa y la visión subjetiva de la investigación cualitativa pueden fusionarse para dar respuesta a problemas” (Otero, 2018, p.81).

Se aplicará el enfoque mixto, debido a que permite obtener un resultado más preciso; en la parte cuantitativa, mediante la recolección, análisis y tabulación de datos provenientes de la aplicación de las encuestas y cuestionarios de control interno; y, en la parte cualitativa, describiendo las características del problema de investigación.

2.2. Nivel de investigación

2.2.1. *Descriptivo*

“La investigación descriptiva trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta” (Monroy & Nava 2018, p.104).

Para el desarrollo del presente trabajo de titulación se empleará un nivel de investigación descriptivo, ya que se describirán los datos y características de los eventos y situaciones relacionadas con la gestión del sistema de control interno de Totalhome

2.2.2. *Exploratorio*

La función del nivel de Investigación exploratorio consiste en familiarizarse con objetos o fenómenos desconocidos o relativamente desconocidos y tratan de identificar, en estos, conceptos, características o variables promisorias (entre otros aspectos) que puedan potencialmente constituirse en futuras características específicas para estos objetos o fenómenos. (Díaz & Calzadilla, 2016,p.118)

Con base a lo anterior, dentro de la investigación se aplicará el nivel de investigación exploratorio, a causa de que se sondeará la situación en que se encuentra la empresa respecto al control interno, para así obtener información sobre los problemas que enfrenta y conocer de mejor manera el tema de investigación a resolver.

2.3. Diseño de estudio o investigación

2.3.1. *Diseño no experimental*

Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables (Hernández et al., 2016).

En el contexto de la presente investigación, se hará uso del diseño no experimental, puesto que no se manipulará variables independientes, pues, se las recopilará tal y como se presentan en el entorno de las actividades de la empresa, mediante la aplicación de técnicas e instrumentos pertinentes.

2.3.2. *Diseño transversal*

“El diseño de estudio trasversal consiste en una sola medición de variable del objeto de estudio, si se efectúan más mediciones se convierte en un estudio longitudinal” (Rodríguez & Mendivelso, 2018,p142.).

En la presente investigación, se aplicará el diseño de investigación transversal, porque se realizará una sola intervención en el trabajo de campo que se desarrollará en la empresa Totalhome.

2.4. Tipo de estudio o de investigación

2.4.1. *Aplicada*

“Basada en identificar a través del conocimiento científico, los medios (metodologías, tecnologías y protocolos) por los cuales se puede contribuir a solucionar una necesidad reconocida, práctica y específica” (Arispe et al., 2020, p.62).

Con base en lo anterior, se adoptará un tipo de estudio aplicada, a causa de que aplicando los conocimientos teóricos relacionados con el control interno, se procederá con el diseño e

implementación del sistema de control interno, mismo que buscará dar solución a la problemática relacionada con la falta de controles en los procedimientos operativos contables y financieros, logrando así una adecuada gestión de las actividades desarrolladas diariamente en Totalhome, en todas sus áreas departamentales.

2.4.2. Documental

“Se denomina investigación documental al proceso sistemático y estratégico que busca, a través de la consulta y observación de fuentes documentales, recopilar y analizar datos que deben ser leídos y analizados, sistematizados y ordenados” (Monroy y Nava ,2018, p.27).

Se hará uso de este tipo de estudio a razón de que se requerirá de la recopilación y análisis de información contenida en documentos o registros de la empresa, que es la base para realizar y sustentar la investigación.

2.4.3. De campo

“Las técnicas específicas de la investigación de campo tienen como finalidad recoger y registrar ordenadamente los datos relativos al tema escogido como objeto de estudio. Equivalen, por tanto, a instrumentos que permiten controlar los fenómenos” (Baena,2017, p.85).

En este sentido, se utilizará el estudio de campo, debido a que se acudirá al lugar de los hechos para la recolección de datos, mediante instrumentos como: cuestionarios de control interno, entrevistas y encuestas que estarán dirigidos al personal de Totalhome, mismas que permitan determinar si los procesos desarrollados son eficaces y están acorde a los objetivos planteados por la entidad.

2.5. Población y muestra

2.5.1. Población

Según Rodríguez (2015), “una población es el grupo de todos los elementos que se proponen para obtener una medida característica” (p.8).

Para el presente proyecto de investigación se ha definido como población al personal que conforma Totalhome, el mismo que se consta de 26 personas.

Tabla 1-2: Población de Totalhome

DEPARTAMENTO	NÚMERO DE EMPLEADOS
Administrativo	2
Financiero	1
Crédito y Cobranzas	2
Marketing	2
Comercialización	19
TOTALES	26

Fuente: (Totalhome,2021)

Realizado por: Soliz,N.2021

2.5.2. Muestra

“Aquella parte representativa de la población, que contiene a los elementos cuyas características influyen en las variables de interés que se desean estudiar” (Rodríguez et al., 2014, p.324).

En el presente trabajo de investigación no se aplicará la muestra a causa de que se ha establecido a la población como definida y se podrá aplicar los métodos de investigación a toda la población.

2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.6.1. Métodos de investigación

2.6.1.1. Método deductivo

“El método deductivo permite pasar de principios generales a hechos particulares de un tema en específico” (Castellano, 2017, p.9).

En el contexto del presente trabajo investigativo, se aplicará el método deductivo, ya que se analizará el objeto de estudio desde lo general a lo específico, es decir, a través de la revisión de leyes, reglamentos, normas y principios de carácter general que le son aplicables a la empresa Totalhome, se establecerán aquellas falencias o problemas en el manejo del control interno y se establecerán alternativas de solución.

2.6.1.2. Método inductivo

El método inductivo “emplea el razonamiento para obtener conclusiones que partiendo de hechos particulares se puede llegar a conclusiones generales. Por tanto, este método va de lo particular de los hechos a lo general, permitiendo generar principios, teorías o leyes” (Arispe et al. 2020, p.56).

Para efectos de la presente investigación, se utilizará el método inductivo a partir de la observación, análisis y clasificación de las situaciones vinculadas con el sistema de control interno utilizado por la empresa Totalhome, de tal manera que se pueda socializar sus resultados a otras empresas del sector que estén atravesando la misma problemática.

2.6.2. Técnicas de investigación

2.6.2.1. Observación directa

La observación permitirá visualizar las principales actividades de la empresa, su entorno laboral, estructura organizacional y documentación generada lo que ayudará a realizar un diagnóstico preliminar relacionado a identificar si existe un adecuado sistema de control interno.

2.6.2.2. Encuesta

La encuesta se aplicará al personal administrativo y operativo de la empresa, mismo que consta de preguntas cerradas relacionadas con el control interno, cuyos resultados se procederán a tabular y a realizar su análisis e interpretación, haciendo uso de técnicas e instrumentos estadísticos.

2.6.3. Instrumentos de la investigación

2.6.3.1. Cuestionarios

En lo referente a los cuestionarios su uso práctico en la investigación permitirá la verificación de la idea a defender, mediante el checklist de control interno basado en el modelo de COSO III, sus principios y enfoques, posibilitará determinar cuáles son las principales deficiencias con el control interno en Totalhome.

2.7. Análisis e interpretación de resultados

Los resultados obtenidos tras la aplicación de la encuesta y entrevista al personal de la empresa Totalhome fueron los siguientes:

Pregunta N°1

¿Conoce usted, la existencia de un sistema de control interno en la empresa?

Tabla 2-2: Sistema de control interno

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	26	100%
TOTAL	26	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Totalhome

Realizado por: Soliz, N. 2021

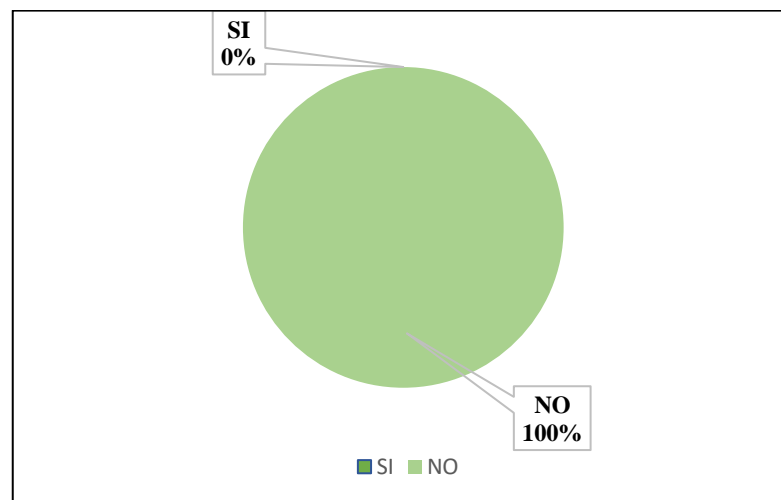


Gráfico 1 -2. Existencia del sistema de control interno

Fuente: Sistema de control interno

Realizado por: Soliz, N. 2021

Análisis e interpretación: Con respecto a la existencia de un sistema de control interno, el 100% del personal encuestado respondió que desconocía de su existencia en Totalhome, por lo que la presente propuesta de investigación es fundamental para la correcta toma de decisiones y la disminución de riesgos que podrían impedir el normal desarrollo de las operaciones de la empresa.

Pregunta N°2

¿Conoce usted, la misión, visión y valores corporativos de la empresa?

Tabla 3-2: Misión, visión y valores corporativos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	19	73%
NO	7	27%
TOTAL	26	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Totalhome

Realizado por: Soliz, N. 2021

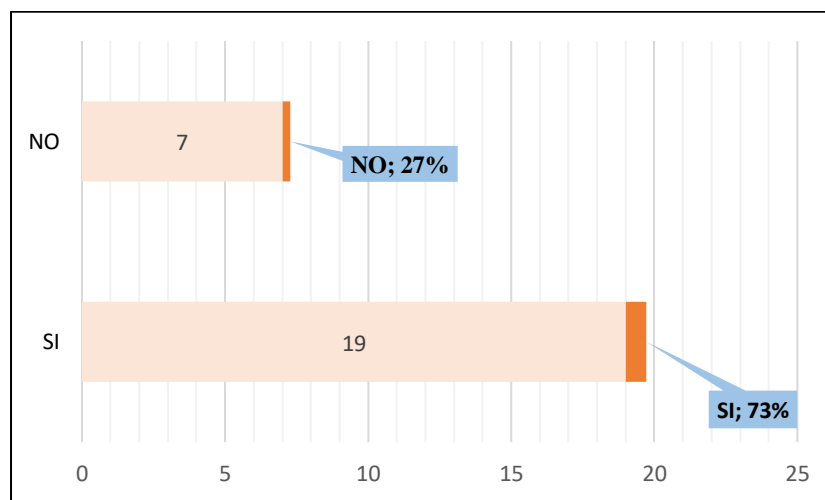


Gráfico 2-2. Misión, visión, valores corporativos y código de ética

Fuente: Tabla misión, visión, valores corporativos y código de ética.

Realizado por: Soliz, N. 2021

Análisis e interpretación: Según los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta, el 73% del personal encuestado manifiesta que la empresa ha establecido su misión, visión, valores corporativos y su código de ética, mientras que el 27% restante señala que no posee conocimiento de su existencia, por lo que se puede entender que el personal se encuentra comprometido con la empresa y tiene conocimiento de los lineamientos que debe acatar al momento de desarrollar su trabajo.

Pregunta N°3

¿La empresa posee un manual de funciones en el que se establezca las responsabilidades, acciones y cargos acorde a cada puesto de trabajo?

Tabla 4-2: Manual de funciones y responsabilidades

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	0	0%
NO	26	100%
TOTAL	26	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Totalhome

Realizado por: Soliz, N. 2021

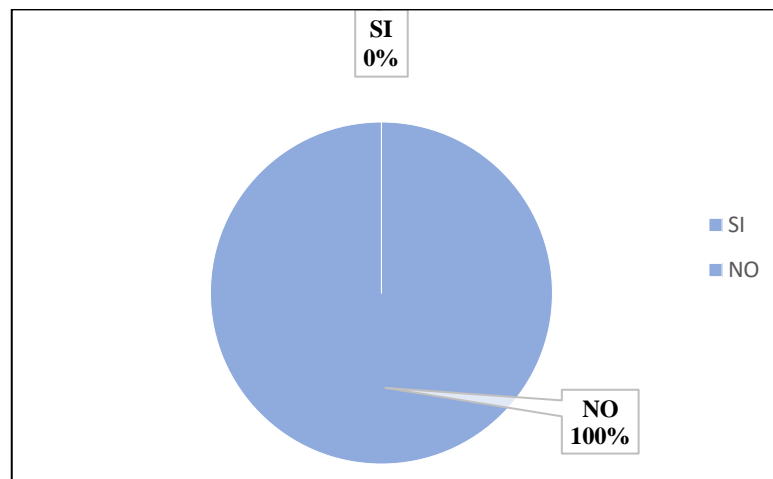


Gráfico 3-2. Manual de funciones y responsabilidades

Fuente: Tabla de manual de funciones y responsabilidades

Realizado por: Soliz, N. 2021

Análisis e interpretación: El 100% del personal encuestado manifestó que Totalhome no cuenta con un manual de funciones como documento normativo, por lo que se puede inferir que las funciones y competencias establecidas se comunica de manera verbal, lo cual puede incurrir a que se cometan errores o que el personal contratado no se encuentre acorde a los requerimientos.

Pregunta N°4

¿Conoce usted, la existencia de un plan de actividades de control que permitan disminuir riesgos tanto interno como externos?

Tabla 5-2: Plan de actividades de control para disminuir riesgos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	9	35%
NO	17	65%
TOTAL	26	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Totalhome

Realizado por: Soliz, N. 2021

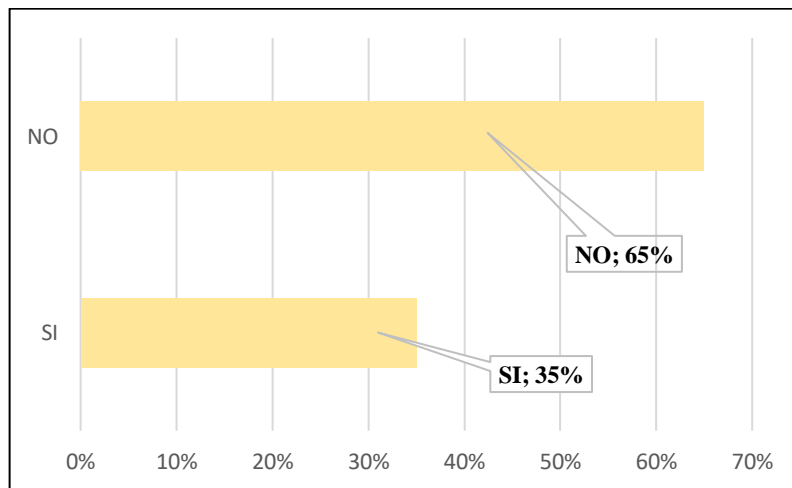


Gráfico 4-2. Plan de actividades de control para disminuir riesgos

Fuente: Tabla de Plan de actividades de control para disminuir riesgos

Realizado por: Soliz, N. 2021

Análisis e interpretación: De acuerdo con los resultados obtenidos tras la aplicación de la encuesta, el 65% del personal encuestado indicó que no tiene conocimiento de la presencia un plan de actividades de control para disminuir riesgos internos como externos, mientras que el 35% restante señala que si lo conoce. Según lo antes mencionado el no haber establecido un plan de actividades de control para la mitigación de riesgos en la empresa, ocasiona que no se pueda identificar y valorar riesgos y por ende establecer acciones de carácter preventivo y correctivo.

Pregunta N°5

¿Se evalúa la capacidad de pago de los clientes en cada solicitud de crédito?

Tabla 6-2: Evaluación de la capacidad de pago de los clientes

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	17	65%
NO	9	35%
TOTAL	26	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Totalhome

Realizado por: Soliz, N. 2021

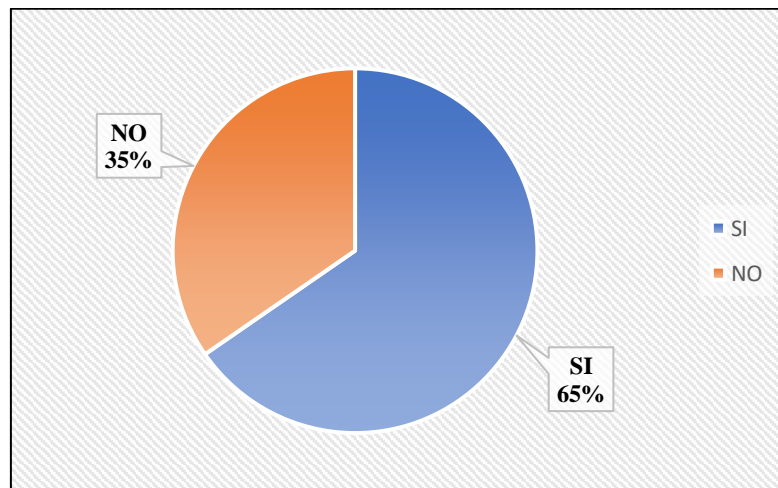


Gráfico 5-2. Evaluación de la capacidad de pago de los clientes

Fuente: Tabla de evaluación de la capacidad de pago de los clientes

Realizado por: Soliz, N. 2021

Análisis e interpretación: El 65% del personal encuestado manifestó que se evalúa la capacidad de pago del cliente para otorgar un crédito, en tanto el 35% restante no evalúa la capacidad de pago de sus clientes. Los resultados indican que la empresa está salvaguardando recursos, por tanto, su liquidez, ya que en las ventas a crédito existe el riesgo inherente del no cumplimiento de las cuotas de pago establecidas.

Pregunta N°6

¿Cómo Considera usted la comunicación existente entre los directivos y las diferentes áreas o departamentos de la empresa?

Tabla 7-2: Comunicación entre los directivos y departamentos

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	1	4%
Buena	16	62%
Regular	9	35%
Mala	0	0%
TOTAL	26	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Totalhome

Realizado por: Soliz, N. 2021

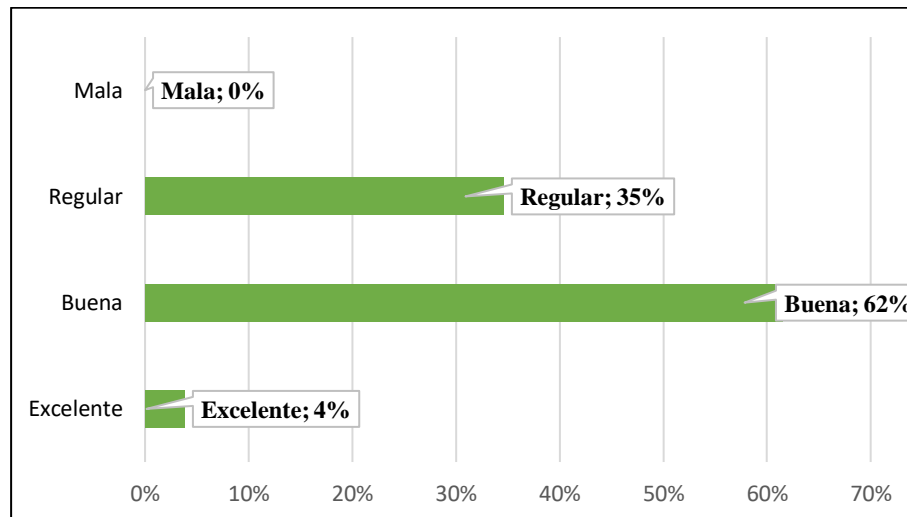


Gráfico 6-2. Comunicación entre los directivos y las áreas departamentales

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Totalhome

Realizado por: Soliz, N. 2021

Análisis e interpretación: En cuanto a la comunicación entre los directivos y los demás departamentos, 62 % del personal encuestado respondió que existe una buena comunicación, un 35% una comunicación regular, y finalmente un 4% una excelente comunicación. La existencia de una buena comunicación en la empresa permitirá que agilicen los procesos ya que sus actividades se realizan de manera coordinada, y el personal se sentirá motivado y en conformidad con su ambiente laboral.

Pregunta N°7

¿Con que frecuencia se desarrollan actividades que permitan evaluar el desempeño del personal?

Tabla 8-2: Evaluaciones al desempeño del personal

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Semanal	2	69%
Mensual	0	31%
Trimestral	0	0%
Semestral	0	0%
Anual	7	31%
Nunca	17	69%
TOTAL	26	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Totalhome

Realizado por: Soliz, N. 2021

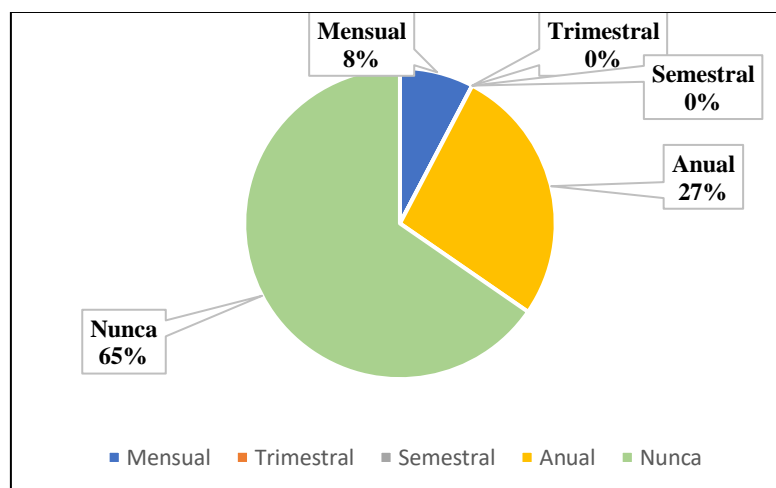


Gráfico 7-2. Evaluación al desempeño del personal

Fuente: Tabla de evaluaciones al desempeño del personal

Realizado por: Soliz, N. 2021

Análisis e interpretación: Según los datos obtenidos, respecto a las actividades que se realizan para evaluar el desempeño, 65% del personal encuestado manifestó que nunca se los realiza, un 27% advierte que se los realiza de manera anual y el 8% restante que se los realiza de manera mensual. Los resultados indican que la ejecución de actividades de evaluación al personal en la empresa no se lo realiza de manera periódica, es decir la alta gerencia no se preocupa por conocer si sus trabajadores se encuentran cumpliendo con las expectativas de la empresa o no, para caso contrario tomar medidas para que puedan mejorar su desempeño.

Pregunta N°8

¿Cómo considera las actividades de control desarrolladas en la empresa?

Tabla 9-2: Actividades de control desarrolladas en la empresa

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	2	8%
Buena	10	38%
Regular	13	50%
Mala	1	4%
TOTAL	26	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Totalhome

Realizado por: Soliz, N. 2021

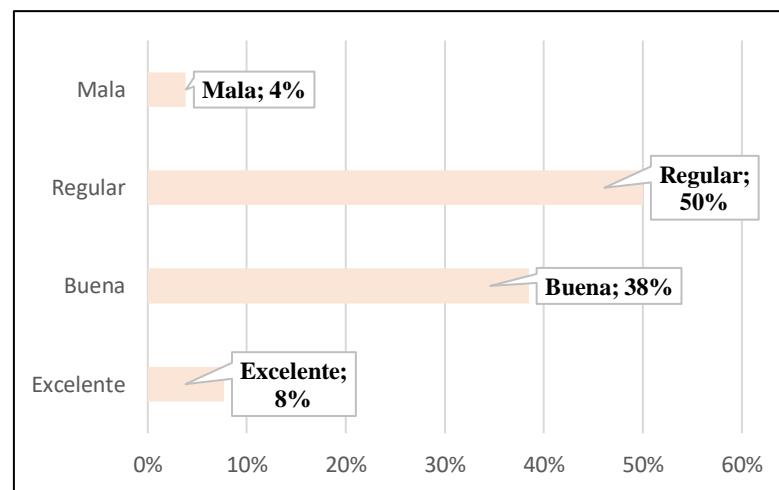


Gráfico 8-2. Actividades de control desarrolladas por la empresa

Fuente: Tabla de actividades de control desarrolladas por la empresa

Realizado por: Soliz, N. 2021

Análisis e interpretación: Según los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta, el 50% del personal encuestado consideran como regulares las actividades de control desarrolladas por la empresa, un 38 % como buenas, un 8% opinan que son excelentes y el 4% restante como malas. En base a lo antes mencionado se puede deducir que en la empresa no se están llevando en su totalidad actividades de control suficientes, lo que ha dado lugar a que no se tenga una adecuada respuesta al riesgo, es decir no se toman en consideración aspectos que llevan a la generación de nuevos riesgos.

Pregunta N°9

¿Considera que un diseño de un sistema de control interno ayudará a que las actividades de empresa se realicen de manera eficiente y eficaz?

Tabla 10-2: Diseño del sistema de control interno

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	17	65%
No	9	35%
TOTAL	26	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Totalhome

Realizado por: Soliz, N. 2021

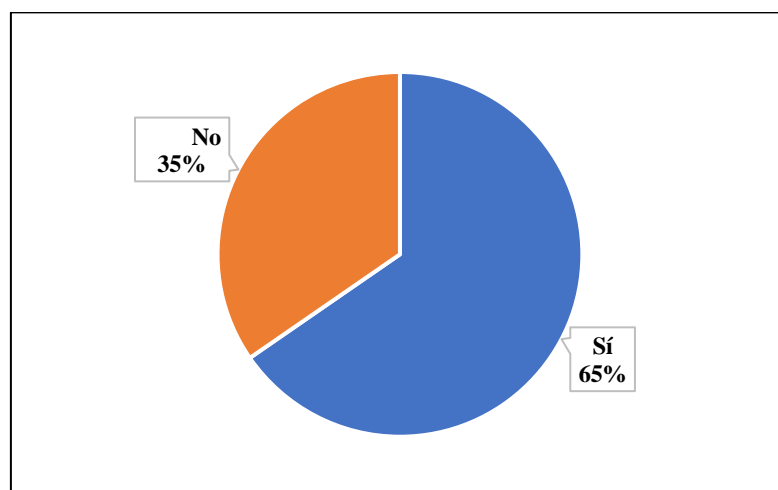


Gráfico 9-2. Diseño del sistema de control interno

Fuente: Tabla de diseño de control interno

Realizado por: Soliz, N. 2021

Análisis e interpretación: Los resultados obtenidos tras la aplicación de la encuesta, permiten establecer que el 65% de los empleados encuestados opina que el diseño de un sistema de control interno ayudaría que las actividades de la empresa se realicen de manera eficiente y eficaz, mientras que el 35% restante indicaron que no sería óptimo su aplicación. En base a los resultados anteriores, se establece la necesidad de la implantación de un sistema de control interno basado en el COSO III que incorpore estrategias y medidas que permitan el cumplimiento de los objetivos y metas empresariales.

Pregunta N°10

¿Se realizan verificaciones para constatar que se cumplan las políticas y regulaciones pertinentes?

Tabla 11-2: Políticas y regulaciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	12	46%
No	14	54%
TOTAL	26	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Totalhome

Realizado por: Soliz, N. 2021

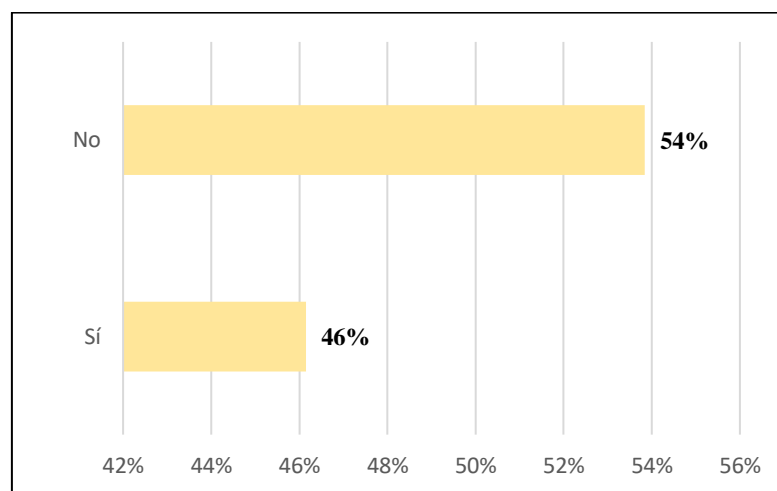


Gráfico 10-2. Políticas y regulaciones

Fuente: Tabla de políticas y regulaciones

Realizado por: Soliz, N. 2021

Análisis e interpretación: El 54 % del personal encuestado manifestó que no se realizan verificaciones del cumplimiento de políticas y regulaciones y un 46% que si se realizan. De tal manera es de importancia que se dé cumplimiento a políticas y regulaciones sobre todo las relacionadas con el cumplimiento del ciclo contable para que la información financiera generada sea el reflejo de la situación económica por la que atraviesa la empresa en ese momento.

Pregunta N°11

¿Las transacciones o hechos se registran en el momento de su ocurrencia?

Tabla 12-2: Registro de transacciones

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Sí	8	31%
No	18	69%
TOTAL	26	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal de Totalhome

Realizado por: Soliz, N. 2021

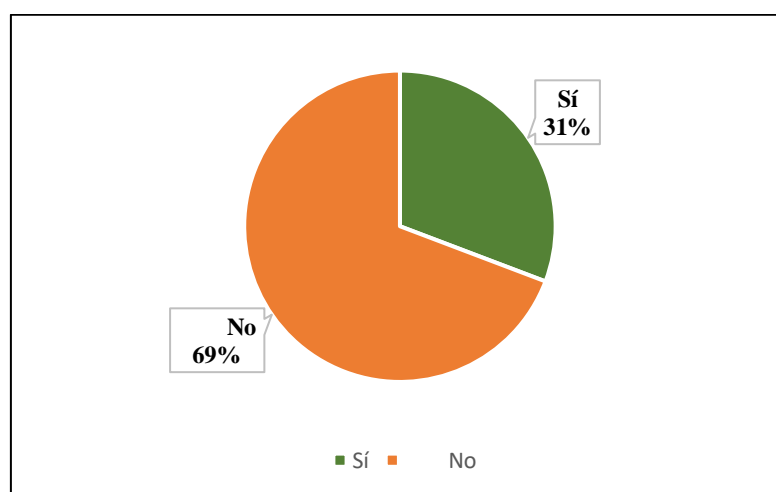


Gráfico 11-2. Registro de transacciones

Fuente: Tabla de registro de transacciones

Realizado por: Soliz, N. 2021

Análisis e interpretación: De acuerdo con los datos establecidos en la aplicación de la encuesta, el 69% del personal encuestado señaló que las transacciones o hechos no se registran en el momento de su ocurrencia, el 31% restante manifestó que si se lo realizan oportunamente. El incumplimiento o desconocimiento de políticas y normas en Totalhome ha ocasionado que las transacciones no se registren en su momento de su ocurrencia, por lo que la información financiera no se presenta como clara precisa, oportuna y esencial para la toma de decisiones.

2.8. Comprobación de la idea a defender

Luego de haber realizado y aplicado la encuesta al personal de la empresa comercial Totalhome, se pudo observar la presencia de una serie de falencias en su área administrativa como operativa, todo esto debido a que no cuenta con un sistema de control interno, tal como lo indica la pregunta N1 de la encuesta, por lo que se puede ratificar que su diseño será fundamental para mejorar su gestión administrativa así como también mitigar los riesgos presentes, ya que de esta manera las actividades de control se desarrollarán de manera eficiente y eficaz, y se dará cumplimiento con las políticas, procedimientos, y normativa interna y externa. Referente a la pregunta N° 9 que hace mención a la importancia de desarrollar el sistema de control interno para que las actividades de la empresa se realicen de manera eficiente y eficaz, se tuvo en su mayoría respuesta positiva, permitiendo así ratificar la necesidad de crear el sistema de control interno, ya que a más de ello se pudo constatar la inexistencia de un manual de funciones, planes de actividades de control, evaluaciones de desempeño, verificaciones al cumplimiento de políticas , así como el registro de actividades contables en el momento de su ocurrencia.

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. Tema

DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MÉTODO COSO III PARA TOTALHOME, DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.

3.2. Descripción de la empresa



Información general

Razón social	Caranqui Quishpe Pedro
Registro único de contribuyente	0601651318001
Nombre comercial	TOTALHOME
Representante legal	Pedro Caranqui Quishpi
Tipo de empresa	Comercial
Cantón	Riobamba
Provincia	Chimborazo
Dirección	Matriz Carabobo 14-20 y Carondelet
Teléfono	2964997
Dirección web	www.totalhome.ec

3.3. Reseña histórica de la empresa

Totalhome se dedica a la venta de electrodomésticos, muebles, equipos tecnológicos y motos, inició sus actividades económicas con el nombre de Distribuidora Johanita el 19 de septiembre del 2004 como parte de una empresa familiar, con un capital inicial de \$5000 dólares; realizando sus ventas de puerta a puerta por los diferentes barrios y mercados de la ciudad de Riobamba entregando sus productos a crédito para ir recaudando semanalmente y en ocasiones mensualmente sus pagos.

En el año 2012 su denominación cambia por el nombre Total Home, actualmente cuenta con 4 locales ubicados en el centro del Cantón Riobamba en las siguientes direcciones: la matriz se sitúa en las calles Carabobo 14-20 y Carondelet, sucursal 1 está en la Carabobo 17- 15 y Colombia, sucursal 2 se encuentra en la Gaspar de Villarroel 28-44 y Carabobo; Sucursal 3 10 de agosto y Larrea Esquina, y sucursal 4 en la Av. 9 de octubre y Morona.

La empresa por su innovación en productos y atención al cliente de manera diferenciada se ha podido mantener en el mercado de manera estable durante 17 años.

3.4. Misión

Somos una empresa que comercializa electrodomésticos, tecnología, muebles, juguetería, motos y todo lo referente al hogar, dando felicidad a las familias y empresas de la zona centro del país con calidad y calidez porque TOTALHOME te da lo que necesitas.

3.5. Visión

Al 2023 ser la empresa preferida del mercado, satisfaciendo las necesidades de los hogares de la zona centro del país con la variedad de nuestros productos y servicio de calidad, ofertando nuestra nueva línea que es la compra y venta de inmuebles.

3.6. Valores institucionales

- Calidad de nuestros servicios y productos.
- Puntualidad en la entrega de nuestros productos.
- Limpieza en nuestros productos y establecimientos para ofrecer mayor comodidad a nuestros clientes.
- Respeto y responsabilidad con nuestros clientes

3.7. Política de calidad

El secreto de la venta es dar a sus clientes lo que realmente quieren, se piensa en ello desde un punto de vista como un cliente que quiere todo: un amplio surtido de mercadería de buena calidad, garantizados, a los precios más convenientes, un experto amigable que le asesore en la adquisición obtendrá una experiencia agradable que es lo que Totalhome te ofrece.

3.8. Base legal

- Ley de régimen tributario interno
- Código de trabajo
- Reglamento Interno
- Estructura organizacional
- Leyes y regulaciones

3.9. Diagnóstico y propuesta por componente

El presente diagnóstico tiene como objetivo determinar las falencias existentes en Totalhome relacionadas con el control interno, para ello se hizo uso de cuestionarios de control interno basados en el COSO III, evaluando en base a sus 5 componentes y 17 principios.

Para su calificación se utilizó una escala de niveles de riesgo del 1 al 5, donde 1 corresponde a que no se ha implementado un control, 2 que el control existente es regular, 3 el control es bueno, 4 el control es muy bueno y 5 que el control aplicado es excelente.

Tabla 1-3: Niveles de riesgo

Escala	Calificación
Excelente	5
Muy bueno	4
Bueno	3
Regular	2
Malo	1

Realizado Por: Soliz, N. 2021

EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERO COSO III

COMPONENTE: AMBIENTE DE CONTROL					
Principio 1: La organización demuestra compromiso con la integridad y los valores éticos.					
Punto de Enfoque	Pregunta	SI	NO	Calificación	Observación / Evidencia
Los directivos de la empresa se han preocupado por establecer y comunicar los principios y valores éticos de la empresa.	1. ¿La empresa ha establecido la integridad y los valores como componente esencial de la cultura organizacional?	X		4	
	2. ¿Se encuentran establecidas las normas de conducta, a través de un Código de Ética CDE?		X	1	La empresa no se maneja bajo un código de ética, pero se trata de fomentar en el personal los valores éticos que se debe poseer como profesional.
	3. ¿El código de ética ha sido se ha divulgado a todo el personal de la empresa?		X	1	
Formulación de estándares de conducta en base al conocimiento de la integridad y valores éticos.	4. ¿Se ha especificado cómo actuar ante situaciones que generen conflictos de intereses, pagos indebidos o mal uso de información?	X		3	
	5. ¿Existen sanciones cuando se detecta algún acto contrario a la integridad y valores éticos?	X		4	

Evaluación a la adherencia de estándares de conducta	6. ¿Los empleados obtuvieron asesoramiento de acuerdo con la integridad y valores éticos para beneficiar los procesos y actividades de la empresa?	X		4	
	7. ¿Se verifica que el personal de la empresa haya comprendido adecuadamente las normas de conducta establecidas?		X	1	
Aborda y decide sobre desviaciones en forma oportuna.	8. ¿Existe un procedimiento formal para realizar evaluaciones al personal de acuerdo a los estándares de conducta?		X	1	
	9. ¿El personal conoce los procedimientos a seguir para realizar denuncias sobre hechos irregulares?	X		3	
	10. ¿Se ha establecido formalmente a una persona encargada de recibir las denuncias o inconvenientes que se presenten en los diferentes departamentos?		X	1	No de manera formal
TOTAL				$T = \frac{23}{10} = 2,30$	
Principio 2: Independencia de la dirección al ejercer la Supervisión del desempeño del Sistema de Control Interno.					

La junta directiva identifica y acepta su responsabilidad de supervisión.	11. ¿Se encuentran establecidas las responsabilidades de Supervisión de la dirección de administración?		X	1	
La Junta directiva define, mantiene y periódicamente evalúa las habilidades y experiencia necesaria entre sus miembros.	12. ¿Se ha identificado mecanismos de supervisión y se los desarrolla con qué frecuencia?		X	2	
	13. ¿Se evalúan periódicamente las habilidades y conocimientos del Consejo de Administración?		X	1	
	14. ¿Existen requisitos formales (conocimientos, habilidades, destrezas) para la selección de cargos relacionados con la dirección de la empresa?		X	1	
	15. ¿Se ha cumplido con el desarrollo de las evaluaciones de desempeño establecidas?		X	1	
La alta gerencia tiene suficientes miembros, quienes son independientes de la administración	16. ¿En la empresa existe suficientes miembros que se encarguen de la administración y otros de realizar evaluaciones?	X		3	

y objetivos en las evaluaciones y toma de decisiones.	17. ¿Los miembros que ejercen la dirección de la empresa son independientes a sus propietarios?		X	2	
Brinda Supervisión sobre el control interno.	18. ¿La dirección de la empresa se preocupa por establecer el diseño e implementación del sistema de control interno?		X	1	
	19. ¿Existe personal que se encargue del diseño, implementación y ejecución del SCI?		X	1	
	20. ¿Se realiza verificaciones en el cumplimiento de objetivos?	X		4	
TOTAL				$T = \frac{17}{10} = 1,70$	
Principio 3: Totalhome establece con la Supervisión del consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos					
Considera todas las estructuras, múltiples utilizadas para la consecución de objetivos.	21. ¿La Totalhome cuenta con una estructura organizativa acorde al tamaño de sus operaciones?	X		3	
	22. ¿Se revisa y actualiza periódicamente la estructura organizacional?		X	1	El organigrama estructural no se encuentra actualizado.

Se diseña y evalúa las líneas de reporte para cada estructura de la empresa para permitir la ejecución de autoridades y responsabilidades y el flujo de información para gestionar las actividades de la organización.	23. ¿Existen líneas de reporte que permitan una comunicación adecuada entre los diferentes departamentos?	X		4	
Define asigna y delimita autoridades y responsabilidades	24. ¿Existe una adecuada segregación de funciones entre el personal que labora en Totalhome?		X	2	
	25. ¿La empresa posee un manual de funciones actualizado que corresponda con su estructura organizacional?		X	1	
	26. ¿Los perfiles y descripciones de los puestos están definidos y alineados con las funciones de la unidad administrativa?		X	1	No existen perfiles de puesto.
TOTAL				$T = \frac{12}{6} = 2$	
Principio 4: Demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización.					
Estable políticas y prácticas que reflejan las expectativas de competencia necesarias para apoyar el cumplimiento de los objetivos de la empresa.	27. ¿Se han establecido políticas y procedimientos para cada proceso desarrollado en la empresa?	X		4	
	28. ¿Existen políticas de registro para las compras y ventas?		X	2	

Evalúa la competencia y dirección a las deficiencias.	29. ¿Se cuenta con políticas o procesos que permitan la evaluación de proveedores?	X		3	
	30. ¿Se verifica que los proveedores den cumplimiento a los requerimientos señalados por parte de la empresa?	X		4	
Atrae, desarrolla y retiene profesionales.	31. ¿Se establecen capacitaciones para los empleados?	X		3	Totalhome cuenta con una empresa asociada encargada de capacitar al personal denominado Global Bussines.
	32. ¿Las capacitaciones realizadas constan en un plan anual de capacitaciones?		X	2	Realizan capacitaciones, pero no cuentan con planes formales de capacitación
	33. ¿La empresa toma en cuenta los años de trabajo del personal para asignarle nuevas tareas o cargos?	X		4	
Planea y se prepara para sucesiones.	34. ¿Se han definido políticas para la vinculación permanencia y desvinculación del personal?	X		3	
TOTAL				$T = \frac{25}{8} = 3,13$	
Principio 5: Totalhome define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.					
Hace cumplir la responsabilidad a través de estructuras, autoridades y responsabilidades	35. ¿Existen procedimientos y normativas que especifican la adopción de medidas correctivas, para establecer responsabilidades en caso de desviaciones?	X		4	

Establecimiento de medidas de desempeño, incentivos y premios.	36. ¿Establece parámetros de desempeño, incentivos y recompensas al personal?		X		1	
Evaluación de medidas de desempeño, incentivos y premios para la relevancia en curso. La gerencia alinea incentivos y premios con el cumplimiento de las responsabilidades de control interno para la consecución de objetivos.	37. ¿Existen parámetros para monitorear el desempeño relacionado con el logro de los objetivos organizacionales?		X		1	Establecidos verbalmente
	38. ¿Se evalúa si las recompensas otorgadas, cumplen con las metas establecidas?		X		2	
Considera las presiones excesivas.	39. ¿Se tiene en cuenta las presiones excesivas asociadas al cumplimiento de objetivos de la entidad?	X			4	
Evalúa los logros reconocimientos y medidas disciplinarias cuando corresponde	40. ¿En las evaluaciones de desempeño, se toma acciones correctivas con el personal que no ha logrado alcanzar el nivel de desempeño esperado?		X		1	No se realizan evaluaciones al desempeño del personal
	41. ¿Para el otorgamiento de incentivos por cumplimiento de metas, considera las evaluaciones de desempeño de los empleados?		X		2	
TOTAL					$T = \frac{15}{7} = 2,14$	

Tabla 2-3: Matriz de evaluación componente ambiente de control

Principio	Calificación	Riesgo
Principio 1: La organización demuestra compromiso por la integridad y valores éticos	2,30	Regular
Principio 2: Independencia de la dirección al ejercer la Supervisión del desempeño del Sistema de Control Interno.	1,70	Malo
Principio 3: Establece con la supervisión del consejo, las estructuras, líneas de reporte y los niveles de autoridad y responsabilidad apropiados para la consecución de los objetivos.	2	Regular
Principio 4: Demuestra compromiso para atraer, desarrollar y retener a profesionales competentes, en alineación con los objetivos de la organización	3,13	Bueno
Principio 5: Define las responsabilidades de las personas a nivel de control interno para la consecución de los objetivos.	2,14	Regular
TOTAL	2,25	Regular

Fuente: Cuestionarios de control interno Totalhome

Realizado por: Soliz, N. 2021

Análisis:

Los resultados de la aplicación del cuestionario de control interno COSO a la empresa TOTALHOME , en el componente ambiente de control los principio uno, dos, tres y cinco se encuentran en una escala de valoración del riesgo como regular, debido a deficiencias como la ausencia de un código de ética, un sistema de control interno , mecanismos formales de denuncia, ausencia de perfiles para cada puesto de trabajo, evaluaciones de desempeño; en cuanto al principio 4 se encuentra con una valoración bueno lo que indica que la empresa se preocupa por atraer, desarrollar y retener a profesiones competentes tomando en consideración los objetivos planteados por la empresa.

EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERO COSO III

COMPONENTE 2: EVALUACIÓN DE RIESGOS					
Principio 6: La organización define, especifica objetivos para la identificación y valoración de riesgos.					
Punto de Enfoque	Pregunta	SI	NO	Calificación	Observación / Evidencia
Objetivos operativos de la organización	1. ¿Los objetivos y proyectos planteados por la alta gerencia son difundidos entre su personal?	X		4	
	2. ¿Se han determinado los recursos necesarios para alcanzar los objetivos empresariales?	X		4	
	3. ¿Se evalúa los riesgos operativos y financieros relacionados con el cumplimiento de objetivos y se determina su impacto?		X	1	
	4. ¿La dirección administrativa realiza la planificación estratégica y su plan operativo anual?		X	2	Únicamente realiza su plan operativo anual
Objetivos de reporte financiero Externo	5. ¿La elaboración y presentación de información financiera se lo realiza bajo normativa NIC y NIFF?	X		4	
	6. ¿Los objetivos de los programas consideran la materialidad de la parte financiera?		X	1	

Objetivos de reporte no financiero externo	7. ¿Se da cumplimiento a las leyes, resoluciones, reglamentos establecidos por los órganos de control?	X		4	
Objetivos de reporte interno	8. ¿Las decisiones y resultados de la gestión gerencial se reflejan en los objetivos departamentales?	X		5	
Objetivos de cumplimiento	9. ¿Se realizan verificaciones del cumplimiento de las leyes, disposiciones y regulaciones externas que le son aplicables?		X	1	
TOTAL				$T = \frac{26}{9} = 2,88$	
Principio 7: La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la organización y analiza los riesgos como una base para determinar cómo los riesgos deberían ser administrados					
Incluye la entidad, sucursales, divisiones, unidad operativa y niveles funcionales. La organización identifica y evalúa los riesgos a nivel de la entidad, sucursales, divisiones, unidad operativa y niveles funcionales relevantes para la consecución de objetivos.	10. ¿La empresa realiza verificaciones del manejo de recursos en los diferentes departamentos y sucursales?	X		4	
	11. ¿Se han elaborado planes de contingencia tomando en consideración los riesgos de las diferentes unidades operativas?		X	1	

Evalúa la consideración de factores externos e internos en la identificación de los riesgos que puedan afectar a los objetivos	12. ¿Se elaboran estudios de mercado que permita determinar la viabilidad de un producto, análisis de la oferta, demanda, precios, y canales de distribución?	X		3	
	13. ¿Se diagnostican en cada departamento los riesgos tanto internos como externos, junto con su probabilidad de ocurrencia, impacto y tolerancia?		X	1	
Involucra niveles apropiados de administración. La dirección evalúa si existen mecanismos adecuados para la identificación y análisis de riesgos.	14. ¿La administración ha establecido procedimientos que le permitan gestionar los riesgos?		X	1	
Analiza la relevancia potencial de los riesgos identificados y entiende la tolerancia al riesgo de la organización.	15. ¿En la empresa se han establecido niveles de calificación de tolerancia de los diferentes riesgos?		X	2	
	16. ¿Existen criterios formales para determinar la frecuencia de ocurrencia de los riesgos?		X	1	

Determina la respuesta a los riesgos. La evaluación de riesgos incluye la consideración de cómo el riesgo debería ser gestionado y si aceptar, evitar, reducir o compartir el riesgo.	17. ¿Se ejecuta revisiones periódicas a riesgos potenciales para anticiparse ante acontecimientos que puedan influir en el logro de objetivos?		X	1	
TOTAL				$T = \frac{14}{8} = 1,75$	
Principio 8: La empresa considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de objetivos.					
Considera varios tipos de fraude. La evaluación del fraude considera el reporte fraudulento, posible pérdida de activos y corrupción	18. ¿Existen procedimientos preventivos para gestionar el riesgo de fraude?		X	1	
	19. ¿Se realizan controles a la aplicación del código de ética como medida de prevención de fraudes?		X	1	
	20. ¿Cuenta con políticas de crédito que permitan verificar la información otorgada por el cliente?	X		4	
	21. ¿Se han definido aquellas actuaciones que se consideran como actos de corrupción?	X		3	

La evaluación del riesgo de fraude evalúa incentivos y presiones.	22. ¿Existen procedimientos para identificar y analizar el riesgo de fraude que pueden presentarse en los incentivos que otorga la empresa?		X	2	
La evaluación del riesgo de fraude tiene en consideración el riesgo de fraude por adquisiciones no autorizadas, uso o enajenación de activos, alteración de los registros de información, u otros actos.	23. ¿La realización de pagos es aprobada por un funcionario responsable?	X		4	
	24. ¿Las adquisiciones se ejecutan mediante autorización de la máxima autoridad?	X		4	
La evaluación del riesgo de fraude considera cómo la dirección u otros empleados participan en, o justifican, acciones inapropiadas.	25. ¿Existen sanciones establecidas para acciones inapropiadas según su gravedad?	X		3	
	26. ¿Cada departamento o unidad funcional tiene un control sobre sus actividades?	X		3	
TOTAL				$T = \frac{25}{9} = 2,77$	
Principio 9: La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.					
Evalúa cambios en el ambiente externo. La identificación de	27. ¿Se analiza y cumple los cambios en las leyes y reformas?	X		4	

riesgos considera los cambios en el ambiente regulatorio, económico, y físico.	28. ¿Se evalúan los posibles riesgos internos y externos que pueden afectar al accionar de la entidad?		X	1	
Evalúa cambios en el modelo de negocios y su impacto potencial en la economía.	29. ¿Se actualiza el modelo de negocio existente acorde a cambios del entorno interno y externo?		X	2	
Evaluación de cambios en el liderazgo, se evalúa la probabilidad de cambios en la alta dirección y respectivas actitudes y filosofías en el sistema de control interno.	30. ¿Todo cambio dentro del estructura organizacional, cuenta con un análisis previo de su impacto en el sistema de control interno?		X	2	
TOTAL				$T = \frac{9}{4} = 2,25$	

Tabla 3-3: Matriz de evaluación componente evaluación de riesgos

Principio	Calificación	Riesgo
Principio 6: La organización define, específica objetivos para la identificación y valoración de riesgos.	2,88	Regular
Principio 7: La organización identifica los riesgos para la consecución de sus objetivos en todos los niveles de la organización y analiza los riesgos como una base para determinar cómo los riesgos deberían ser administrados.	1,75	Malo
Principio 8: La empresa considera la posibilidad de fraude en la evaluación de riesgos para el logro de objetivos.	2,77	Regular
Principio 9: La organización identifica y evalúa los cambios que podrían afectar significativamente al sistema de control interno.	2,25	Regular
TOTAL	2,41	Regular

Fuente: Cuestionarios de control interno Totalhome

Realizado por: Soliz, N. 2021

Análisis

En relación al componente II evaluación de riesgos, los resultados tras la aplicación del cuestionario de control interno, determinaron un nivel de valoración del riesgo como regular en los principios: seis, ocho y nueve, esto debido a que no se lleva un adecuada identificación, valoración y control de riesgos internos, externos, lo que se puede asociar con la ausencia de un sistema de control interno, mientras que en el principio siete se encuentra en una escala valorada como mala debido a la falta de una adecuada administración de riesgos y aplicación de planes de contingencia.

EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERO COSO III

COMONENTE 3: ACTIVIDADES DE CONTROL					
Principio 10: La empresa define y desarrolla actividades de control que contribuyan a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.					
Puntos de Enfoque	Pregunta	SI	NO	Calificación	Observación/ Evidencia
Se integra con la evaluación de riesgos. Las actividades de control ayudan a asegurar que las respuestas a riesgos que direccionan y mitigan los riesgos son llevados a cabo.	1. ¿La empresa ejecuta la evaluación de riesgos?		X	1	
	2. ¿Una vez identificados los riesgos, se procede a establecer controles asociados a su mitigación?		X	1	
Considera factores específicos de la entidad, como: ambiente, complejidad, naturaleza y alcance de sus operaciones, así como las características específicas de la organización, afecta la selección y desarrollo de las actividades de control.	3. ¿Para establecer controles se toma en consideración factores como: sistemas de información, entorno y estructura organizacional?	X		4	
	4. ¿Determina los procesos de negocio relevantes como las compras y ventas?	X		4	
	5. ¿Cuenta con un catálogo de cuentas con su respectiva codificación el mismo que permite el control,	X		3	

	identificación, destino y ubicación de las existencias y bienes de larga duración?				
Determina la importancia de los procesos del negocio	6. ¿Se revisa periódicamente los resultados de cada uno de los procesos y evalúa la implementación de nuevos controles?		X	2	Se revisa resultados, pero no se establecen controles nuevos.
	7. ¿Se realiza un control de la entrada y salida de productos?	X		3	
Evalúa una mezcla de actividades de control, otorgan un rango y una variedad de controles que pueden incluir un equilibrio de los enfoques para mitigar los riesgos teniendo en cuenta controles manuales y automatizados y controles preventivos y de detección.	8. ¿Se verifican el establecimiento de actividades de control preventivos, detección y correctivos en sus procesos?		X	1	
	9. ¿Implementa actividades para asegurar el cumplimiento del manual de procedimientos?	X		5	
	10. ¿Cuenta con indicadores de desempeño para supervisar y evaluar la gestión administrativa y financiera?		X	1	
Considera en qué nivel las actividades son aplicadas. La	11. ¿En el área de contabilidad se	X		4	

administración considera las actividades de control en varios niveles de la entidad.	realizan controles referentes a los registros contables?				
Dirección la segregación de funciones. La administración segrega funciones incompatibles, donde dicha segregación no es práctica, la administración selecciona y desarrolla actividades de control alternativas.	12. ¿Existe duplicidad de funciones en la empresa?	X		2	
	13. ¿Se efectúan actividades de control para evitar la duplicidad de funciones?		X	1	
TOTAL				$T = \frac{32}{13} = 2,46$	
Principio 11: Totalhome define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.					
Establece actividades de control para la infraestructura tecnológicas relevante: la dirección selecciona y desarrolla actividades de control diseñadas e implementadas para ayudar a asegurar la completitud, precisión y disponibilidad de la tecnología.	14. ¿Proporciona al personal herramientas tecnológicas adecuadas y oportunas para desarrollar sus funciones?	X		4	
	15. ¿La empresa cuenta con un sistema informático contable para el registro de operaciones?	X		4	
Establece actividades de control para la infraestructura tecnológicas relevante: la dirección selecciona y desarrolla actividades de control diseñadas e implementadas para ayudar a asegurar la completitud, precisión y disponibilidad de la tecnología.	16. ¿Cuenta con una estructura tecnológica adecuada?	X		3	
	17. ¿Existe una política de capacitación continua en aspectos		X	2	

	informáticos y sus diferentes funciones?				
	18. ¿Existe un control adecuado para el uso del sistema informático que manejan los empleados?	X		3	
Establece las actividades de control para la administración de procesos relevantes de seguridad: restringir los derechos de acceso, con el fin de proteger los activos de la organización de amenazas externas.	19. ¿Existen restricciones al uso de módulos en el sistema informático contable?	X		4	
	20. ¿Se han establecido mecanismos de control en las TIC para evitar que la información sea manipulada por terceros?	X		3	
	21. ¿Se realizan copias de seguridad para archivos digitales de la empresa?		X	2	
Establece actividades de control relevantes para los procesos de adquisición, desarrollo y mantenimiento de tecnología: la dirección selecciona y desarrolla actividades de control sobre la adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología y su infraestructura	22. ¿Se realizan actualizaciones constantes a los sistemas informáticos?	X		4	
Establece actividades de control relevantes para los procesos de	23. ¿Existen parámetros bajo		X	2	

adquisición, desarrollo y mantenimiento de tecnología: la dirección selecciona y desarrolla actividades de control sobre la adquisición, desarrollo y mantenimiento de la tecnología y su infraestructura	los cuáles se deben realizar la adquisición, desarrollo y mantenimiento de las TIC?					
TOTAL				$T = \frac{31}{10} = 3,10$		
Principio 12: La organización despliega actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales de control interno.						
Establece políticas y procedimientos para apoyar el despliegue de las directivas de la administración. Actividades de control que están construidas dentro de los procesos del negocio y las actividades del día a día de los empleados.	24. ¿La empresa cuenta con políticas y/o procedimientos, definidos, documentados para sus procesos clave?		X		1	No cuenta con políticas para ventas y compras
Establece responsabilidad y rendición de cuentas para ejecutar las políticas y procedimientos	25. ¿Establece políticas y procedimientos para respaldar la implantación de las instrucciones adoptadas por la dirección?		X		1	
	26. ¿Las políticas y procedimientos que promueven el control de las actividades se encuentran socializadas con todo el personal		X		1	
Funciona oportunamente: el personal responsable desarrolla	27. ¿El personal encargado de la	X			2	

las actividades de control oportunamente, como es definido en las políticas y procedimientos.	ejecución de actividades de control lo realiza de manera oportuna?				
Toma acciones correctivas: el personal responsable investiga y actúa sobre temas identificados como resultado de la ejecución de actividades de control con diligencia y continúa atención	28. ¿Una vez realizadas actividades de control, se toman acciones correctivas para aquellas actividades en las que existen riesgos?	X		4	
Trabaja con el personal competente: con la suficiente autoridad desarrolla actividades de control para determinar su continúa atención.	29. ¿Se verifica que el personal que va a ser vinculado en la empresa, cuente con los el conocimiento requerido para el cargo a desempeñar?		X	2	
Trabaja con el personal competente: con la suficiente autoridad desarrolla actividades de control para determinar su continúa atención.	30. ¿En la asignación de perfiles de puesto se ha establecido al personal que cuente con la suficiente autoridad para desarrollar actividades de control?		X	1	No cuentan con perfiles de puesto.
Reevalúa políticas y procedimientos: revisa periódicamente las actividades	31. ¿Se actualiza las políticas y procedimientos acorde a nuevas necesidades?	X		4	

de control para determinar su grado de confiabilidad, relevancia y actualización.					
Reevalúa políticas y procedimientos: revisa periódicamente las actividades de control para determinar su grado de confiabilidad, relevancia y actualización.	32. ¿Se ejecutan cambios en políticas y procedimientos para confirmar su alineación con objetivos?	X		3	
	33. ¿Se modifican políticas y procedimientos para que estos sean más comprensibles para los empleados?		X	2	
TOTAL				$T = \frac{21}{10} = 2,10$	

Tabla 4-3: Matriz de evaluación componente actividades de control

Principio	Calificación	Riesgo
Principio 10: La empresa define y desarrolla actividades de control que contribuyan a la mitigación de los riesgos hasta niveles aceptables para la consecución de los objetivos.	2,46	Regular
Principio 11: Totalhome define y desarrolla actividades de control a nivel de entidad sobre la tecnología para apoyar la consecución de los objetivos.	3,10	Bueno
Principio 12: La organización despliega actividades de control a través de políticas que establecen las líneas generales de control interno.	2,10	Regular
TOTAL	2,55	Regular

Fuente: Cuestionarios de control interno Totalhome

Realizado por: Soliz, N. 2021

Análisis

Los resultados del cuestionario de control interno en el componente III actividades de control, indican que los principios diez y doce se encuentran en una valoración de riesgo regular, esto debido a la ausencia de controles para mitigar riesgos, indicadores de desempeño, y perfiles de puesto; respecto al principio once se encuentra en una valoración de escala buena es decir Totalhome define y desarrolla actividades de control adecuadas referentes a la tecnología para la consecución de objetivos.

EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERO COSO III

COMPONENTE 4: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN					
Principio 13: La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.					
Punto de Enfoque	Pregunta	SI	NO	Calificación	Observación / Evidencia
Identifica los requerimientos de información: un proceso está en ejecución para identificar la información requerida y esperada para apoyar el funcionamiento de los otros componentes de CI y el cumplimiento de los objetivos de la entidad.	1. ¿Se han definido canales de comunicación e información entre las áreas departamentales?	X		4	
	2. ¿Totalhome utiliza medios electrónicos que generen información que la ciudadanía pueda acceder, en relación con productos, actividades y proyectos institucionales?	X		3	
	3. ¿Existen mecanismos que garanticen la disponibilidad oportuna de información contable y financiera?	X		4	
	4. ¿Se utilizan reportes para entregar información diaria, semanal o mensual?	X		3	Mensual, inventario, y créditos
	5. ¿Totalhome cuenta con asesoría externa?	X		4	
Captura fuentes internas y externas de información	6. ¿Se presenta y se hace usos de información interna como externa?	X		3	
Procesa datos relevantes dentro de la información: los sistemas de información procesan datos	7. ¿El sistema de información es adecuada a las necesidades de la organización?	X		4	

relevantes y los transforman en información.	¿Se procesa y transforma datos en información relevante?	X		3	
	¿Se entrega información documentada (como reglamentos y manuales) a los empleados?	X		3	
Mantiene la calidad a través de procesamiento: los sistemas de información producen información que es oportuna, actual, precisa, completa, accesible, protegida. Verificable y retenida.	10. ¿La información generada es oportuna, precisa y relevante para la toma de decisiones?	X		4	
	11. ¿La información es conservada y protegida remitiéndola únicamente al personal autorizado?	X		4	
	12. ¿Los documentos generados en contabilidad como pagarés vigentes, estados financieros, estados de cuenta, y/o información administrativa se encuentran debidamente custodiados?	X		3	
	13. ¿La información obtenida está vinculada y ayuda al cumplimiento de los objetivos de la organización?	X		4	
Considera costos y beneficios: la naturaleza, cantidad y precisión de la información comunicada están acorde con, y apoyan el cumplimiento de objetivos.	14. ¿Se realiza un seguimiento al avance y cumplimiento de los objetivos de la empresa en base a los reportes administrativos y contables?		X	1	
	15. ¿Evalúa costos y beneficios (¿efectividad, velocidad y acceso de información?)		X	2	

TOTAL		$T = \frac{49}{15} = 3,27$			
Principio 14: Comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.					
Comunica la información de control interno: un proceso está en ejecución para comunicar la información requerida para permitir que todo el personal entienda y lleve a cabo sus responsabilidades de control interno.	16. ¿Cuenta con un plan de capacitación periódico, en donde se indiquen políticas nuevas y procedimientos de control interno existente?		X	1	
	17. ¿Existe un control pertinente sobre los sistemas de información y comunicación para que garanticen razonablemente la calidad de la información y de la comunicación obtenida?	X		4	
	18. ¿Se ha comunicado al personal la importancia del funcionamiento de un sistema de control interno y su responsabilidad desde el cargo que desempeñan?		X	1	
Se comunica con la junta directiva: existe comunicación entre la administración y la junta directiva, ambas partes tienen la información necesaria para cumplir con sus roles con respecto a los objetivos de la entidad.	19. ¿Se comunican los hallazgos a los superiores inmediatos y a sus responsables, para tomar las medidas necesarias?	X		4	
	20. ¿Existe una buena comunicación entre los directivos y el personal de Totalhome?	X		4	
	21. ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten recibir retroalimentación del personal respecto del	X		4	

	avance del programa de trabajo, metas y objetivos?				
	22. ¿El jefe del departamento de crédito comunica a la administración sobre inconvenientes con los clientes o sobre la solides de la cartera de crédito?	X		5	
Proporciona líneas de comunicación separadas: separa canales de comunicación, como líneas directas de denuncia de irregularidades, las cuales sirven como mecanismos a prueba de fallos para permitir la comunicación anónima o confidencial cuando los canales normales son inoperantes o ineficientes.	23. ¿Existe canales de comunicación separados, como líneas de denuncia?		X	1	No cuentan con un departamento de talento humano.
	24. ¿Se ha designado a una persona o un departamento que se encargue de realizar el seguimiento y cierre de las denuncias recibidas?		X	1	
	25. ¿Existen canales de denuncia anónima sea para empleados o clientes respecto a inconformidades e irregularidades observadas?		X	2	Únicamente para clientes
Selecciona métodos de comunicación relevantes: los métodos de comunicación consideran tiempo, público y la naturaleza de la información.	26. ¿Se encuentra definido el método de comunicación relevante (tecnología informática, memorandos, políticas y procedimientos)?	X		3	
	27. ¿Cuenta con indicadores de gestión que permitan medir la efectividad de sus comunicaciones?		X	1	
TOTAL				$T = \frac{31}{12} = 2,58$	

Principio 15: Se comunica con los grupos de interés externos sobre aspectos clave que afectan al funcionamiento del control interno.

<p>Se comunica con grupos de interés externos: Los procesos están en funcionamiento para comunicar información relevante y oportuna a grupos de interés externos, incluyendo accionistas, socios, propietarios, reguladores, clientes, analistas financieros y demás partes externas.</p>	<p>28. ¿Las líneas de comunicación e información establecidas permiten la atención de requerimientos de usuarios externos?</p>	<p>X</p>		<p>3</p>	
	<p>¿La empresa se preocupa por generar información adecuada, confiable y relevante que pueda servir para la toma de decisiones a grupos de interés externos?</p>	<p>X</p>		<p>4</p>	
	<p>¿Existen métodos establecidos para seleccionar canales de comunicación útiles en la empresa hacia los clientes?</p>		<p>X</p>	<p>2</p>	
<p>Permite la comunicación de entrada: canales de comunicación abiertos permiten los aportes de clientes, consumidores, proveedores, auditores externos, y proporciona a los directivos información relevante.</p>	<p>31. ¿Dispone de canales abiertos de comunicación que permita a los usuarios aportar información sobre el diseño y la calidad de los productos y servicios brindados?</p>	<p>X</p>		<p>2</p>	
<p>Se comunica con la junta directiva: la información obtenida de las evaluaciones realizadas por partes externas es comunicada a la junta directiva.</p>	<p>32. ¿Se comunica con el consejo de administración la información recabada de terceras partes (evaluaciones del SCI independientes, auditores, comentarios de clientes, nuevas leyes)?</p>	<p>X</p>		<p>4</p>	
<p>Proporciona líneas de comunicación separadas: separa canales de comunicación, como líneas directas de denuncia de irregularidades, para permitir la comunicación anónima cuando</p>	<p>33. ¿Facilita líneas de comunicación independientes y anónimas para clientes, proveedores de bienes y servicios externos?</p>		<p>X</p>	<p>2</p>	

los canales normales son inoperantes o ineficientes.	34. ¿La información es apropiada de acuerdo con los niveles de autoridad y responsabilidad asignados?	X		4	
Selecciona métodos de comunicación relevantes: los métodos de comunicación consideran el tiempo, público, y la naturaleza de la comunicación, requerimientos y expectativas legales, regulatorias y fiduciarias.	¿El método de comunicación seleccionado considera el tiempo, público, leyes y requerimientos para su aplicación?	X		4	
	36. ¿La información contable y financiera se elabora acorde a normativa internacional (NIC, NIFF) para que sea de fácil comprensión para terceros?	X		4	
	37. ¿Los métodos de comunicación seleccionados se modifican considerando cambios y necesidades externas?		X	2	
	38. ¿Define y autoriza políticas y procedimientos para regular las comunicaciones en redes sociales?	X		4	
TOTAL				$T = \frac{35}{11} = 3,18$	

Tabla 5-3: Matriz de evaluación componente información y comunicación

Principio	Calificación	Riesgo
Principio 13: La organización obtiene o genera y utiliza información relevante y de calidad para apoyar el funcionamiento del control interno.	3,27	Bueno
Principio 14: Comunica la información internamente, incluidos los objetivos y responsabilidades que son necesarios para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno.	2,58	Regular
Principio 15: Se comunica con los grupos de interés externos sobre los aspectos clave que afectan al funcionamiento del control Interno.	3,18	Buena
TOTAL	3,01	Bueno

Fuente: Cuestionarios de control interno Totalhome

Realizado por: Soliz, N. 2021

Análisis

En el componente IV Información y comunicación, con los resultados del cuestionario de control interno en la matriz de evaluación se puede verificar que los principio trece y quince se encuentra en una escala de valoración de riesgo como buena, es decir Totalhome se preocupa por generar información relevante y de calidad para que su toma de decisiones sea acertada, así como de tomar en consideración grupos de interés externos. El principio catorce se encuentran con una valoración regular esto debido a la ausencia de líneas de comunicación para denuncias, lo cual es fundamental para establecer retroalimentación de aquellos procesos en los que se puedan presentar riesgos potenciales.

EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME
CUESTIONARIO DE CONTROL INTERO COSO III

COMPONENTE 5: ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN					
Principio 16: La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas, independientes para determinar si los componentes del SCI están presentes y funcionando.					
Punto de Enfoque	Pregunta	SI	NO	Calificación	Observación/Evidencia
Considera una combinación de evaluaciones continuas e independientes: la administración incluye un balance de evaluaciones continuas e independientes.	a) ¿La empresa se preocupa por verificar el funcionamiento del SCI a través de la aplicación de evaluaciones?		X	1	
	b) ¿Evalúa que los componentes del control interno están presentes y funcionan adecuadamente en sus unidades de trabajo?		X	2	
	c) ¿Realiza autoevaluaciones periódicas a los distintos procesos administrativos y operativos, como evaluaciones al personal?		X	1	
Considera tasa de cambio: la administración considera la tasa de cambio en el negocio y procesos del negocio cuando selecciona y desarrolla evaluaciones	d) ¿Se actualizan las políticas y procedimientos de la empresa de acuerdo con los cambios en el negocio?	X		4	

continuas e independientes.					
Establece un punto de referencia para el entendimiento: el diseño y estado actual del SCI son usados para establecer un punto de referencia para evaluaciones continuas e independientes.	e) ¿El personal de la empresa tiene conocimiento de las evaluaciones de control interno que se realiza?	X		1	No se realizan evaluaciones de control interno.
Uso de personal capacitado: los evaluadores que desarrollan evaluaciones continuas e independientes tienen suficiente conocimiento para entender lo que está siendo evaluado.	f) ¿Emplea a personal competente independiente para la elaboración y aplicación de evaluaciones?	X		2	
Se integra con los procesos del negocio: las evaluaciones continuas son construidas dentro de los procesos del negocio y se ajustan a las condiciones cambiantes.	g) ¿Se evalúan los procesos de negocio (oferta, demanda, producto, tiempo de entrega envíos)?	X		4	
Ajusta el alcance y frecuencia: la administración cambia el alcance y la frecuencia de las evaluaciones	h) ¿Las evaluaciones se aplican para obtener información respecto a aspectos que provocan la existencia de riesgos?	X		1	

independientes dependiendo el riesgo.	i) ¿Se realizan evaluaciones en áreas departamentales en que se pudieran presentar riesgos significativos?	X	1	
Evalúa resultados: las evaluaciones independientes son desarrolladas periódicamente para proporcionar una retroalimentación objetiva.	j) ¿Se mide los resultados obtenidos tras la aplicación de evaluaciones en los diferentes departamentos?	X	2	
	k) ¿Se presenta informes de las evaluaciones realizadas al área encargada del control interno?	X	3	
TOTAL			$T = \frac{22}{11} = 2$	
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.				
Evalúa resultados: evalúa los resultados de las pruebas realizadas.	l) ¿Ejecutan seguimientos a los resultados obtenidos de evaluaciones, para proponer soluciones?	X	2	
Comunica deficiencias: las deficiencias son comunicadas a las partes responsables para tomar las acciones correctivas y a la alta dirección y la junta directiva según corresponda.	m) ¿Las quejas, sugerencias y otras informaciones recibidas por parte de los usuarios de la empresa son comunicadas a la alta dirección encargada de su análisis y respuesta?	X	3	
	n) ¿Existen planes de acción para la propuesta e	X	1	

	implementación de acciones correctivas a deficiencias?				
Control de las medidas correctivas. La alta gerencia realiza seguimientos para determinar si las deficiencias se solucionan de manera oportuna y puntual.	o) ¿La gerencia da seguimiento a las deficiencias de control interno para su mejora?	X		4	
	p) ¿La alta gerencia y miembros de la junta directiva, toman acciones correctivas cuando los responsables del proceso no implementan las acciones pertinentes a las cuales se han comprometido?		X	5	
TOTAL				$T = \frac{19}{7} = 2,71$	

Tabla 6-3: Matriz de evaluación del componente actividades de supervisión

Principio	Calificación	Riesgo
Principio 16: La organización selecciona, desarrolla y realiza evaluaciones continuas, independientes para determinar si los componentes del SCI están presentes y funcionando.	2,00	Regular
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	2,71	Regular
TOTAL	2,36	Regular

Fuente: Cuestionarios de control interno Totalhome

Realizado Por: Soliz, N. 2021

Análisis

De acuerdo con los resultados obtenidos tras la aplicación del diagnóstico general al sistema de control interno en Totalhome, en el componente V Actividades de supervisión, los principios dieciséis y diecisiete se encuentran en una escala de valoración del riesgo como regular a causa de la ausencia de la elaboración y aplicación de evaluaciones que permitan determinar el funcionamiento del control interno en las diferentes áreas departamentales y así tomar medidas correctivas de forma oportuna.

3.9.1. Evaluación general del sistema de control interno

Tabla 7-3: Resumen evaluación general al sistema de control interno Totalhome

COMPONENTE	PRINCIPIOS	ESCALA					TOTAL
		E	MB	B	R	M	
Ambiente de control	1. La organización demuestra compromiso por la integridad y valores éticos				2,3		2,25
	2. Ejerce una Supervisión del desarrollo y el entendimiento de los Controles internos.					1,7	
	3. Estructuras, líneas de reporte y las autoridades y responsabilidades.				2		
	4. Demuestra compromiso a atraer, desarrollar y retener personas.			3,13			
	5. Hace cumplir las responsabilidades.				2,14		
Evaluación al riesgo	6. Especifica Objetivos para la identificación y Valoración de Riesgos.				2,88		2,4125
	7. Identifica y Analiza Riesgos.					1,75	
	8. Evalúa el Riesgo de Fraude.				2,77		
	9. Identifica y Evalúa cambios.				2,25		
Actividades de Control	10. Selecciona y Desarrolla actividades de Control.				2,46		2,5533
	11. Actividades de Control generales sobre la tecnología.			3,1			
	12. Despliega actividades de Control A través de las políticas.				2,1		

Información y comunicación	13. Información Relevante y de Calidad.			3,27			3,01
	14. Comunica Información Internamente.				2,58		
	15. Se comunica con grupos Externos.			3,18			
Actividades de Supervisión	16. Selecciona, desarrolla, y realiza evaluaciones.				2		2,355
	17. Evalúa y Comunica deficiencias del Control Interno.				2,71		

Realizado Por: Soliz, N. 2021

Tras haber realizado la matriz de análisis general del sistema de control interno en la empresa Totalhome se pudo determinar:

El componente ambiente de control presenta una valoración de riesgo de 2,25, el componente evaluación del riesgo de 2,41, actividades de control de 2,55 y actividades de supervisión con 2,36, es decir se encuentran en una escala con valoración regular esto debido a que en promedio sus principios presentaron valores de 2 a 2,99.

En estos componentes se han encontrado deficiencias como la ausencia de un código de ética, manuales de funciones, plan estratégico, adecuada respuesta a riesgos, planes de capacitaciones evaluaciones de control interno entre otros aspectos relacionados con el entorno empresarial.

Referente al componente 4 información y comunicación, posee una calificación de 3 por lo que su escala de valoración de riesgo se define como buena, a pesar de ello se pudo notar que el aspecto que requiere atención dentro del componente es la comunicación interna referente a planes de mejora para la gestión de quejas, peticiones y reclamos.

MATRÍZ DE RIESGOS DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Propósito: Identificar las principales deficiencias de control interno en la empresa Totalhome para proponer medidas correctivas.


Alcance: Evaluar el control interno de la empresa comercial Totalhome bajo los preceptos de eficiencia y eficacia.

Programa: Realizar una tabla de riesgos, que permitan identificar los riesgos más significativos inherentes a las actividades de la empresa.

Estrategia: Diseñar un sistema de control interno basado en el método COSO III, que permita la mejora de sus operaciones.

Responsable: El departamento administrativo -Financiero, debe encargarse de la implementación del sistema de control interno y mejora del mismo, mientras que el personal que labora dentro de los demás departamentos debe dar cumplimiento a las medidas adoptadas.

Tabla 8-3: Tipos de riesgos y plan de remediación

N°		Riesgo	Descripción de la deficiencia de control interno	Consecuencias	Impacto	Probabilidad	Escala	Plan de remediación	Responsable
1	La organización demuestra compromiso por la integridad y valores éticos	Operativo	La empresa no cuenta con un código de ética	Al no contar con un código de ética, la empresa no posea estándares para realizar evaluaciones de conducta.	Cr	P	32	Desarrollo implementación y socialización de un código de ética	Gerente-Directora administrativa

2	Ejerce una Supervisión del desarrollo y el entendimiento de los Controles internos.	Operativo	Inexistencia de un manual de funciones	La inexistencia de un manual de funciones ocasiona que el personal no cumpla con sus objetivos personales ni los objetivos empresariales.	Cr	P	32	Elaborar un manual de funciones en donde indiquen las principales funciones y responsabilidades acorde a cada puesto de trabajo.	Gerente-Directora administrativa
3	Estructuras, líneas de reporte y las autoridades y responsabilidades.	Estratégico	Revisión y actualización del organigrama estructural	Un organigrama desactualizado no indica verdaderamente las líneas de funciones y niveles jerárquicos existentes.	M	O	12	Actualizar el organigrama estructural existente.	Gerente-Directora administrativa
4	Demuestra compromiso a atraer, desarrollar y retener personas.	Operativo	Ausencia de planes anuales de capacitaciones	No contar con planes de capacitación formalmente definidos impiden que se dé un adecuado manejo tanto de recursos financieros como de talento humano en la realización de cada capacitación.	M	P	16	Diseñar un plan anual de capacitaciones	Gerente-Directora administrativa

		Financiero	No se han definido de forma clara el proceso a seguir para realizar el registro de compras y ventas	La presentación de información financiera no será verídica	Cr	O	24	Políticas para compras y ventas	Gerente/Contador
5	Hace cumplir las responsabilidades.	Operativo	No se realizan evaluaciones de desempeño al personal	La ausencia de evaluaciones de desempeño al personal impide que se toma acciones correctivas con el personal que no ha logrado alcanzar el nivel de desempeño esperado	Cr	P	32	Establecer un modelo de evaluaciones al personal	Gerente-Directora administrativa
6	Especifica Objetivos para la identificación y Valoración de Riesgos.		No se evalúa los riesgos operativos y financieros relacionados con el cumplimiento de objetivos y se determina su impacto	Si no se ejecuta un análisis de riesgos operativos y financieros la empresa no podrá implementar medidas para prevenir eventos que traerían graves afecciones para su funcionamiento.	Cr	P	32	Diseñar un plan de mitigación y prevención de riesgos	Gerente-Directora administrativa

7	Identifica y Analiza Riesgos.	Operativo	Ausencia de planes de contingencia de mitigación de riesgos	No permite planificar y describir acciones o medidas para la reducción de riesgos	Cr	P	32	Diseñar un plan de mitigación y prevención de riesgos	Gerente-Directora administrativa
8	Evalúa el Riesgo de Fraude.	Financiero	Procedimientos preventivos para gestionar el riesgo de fraude y otros.	El no establecer procedimientos que permitan valorar el riesgo no se pueden emitir acciones correctivas y preventivas.	Cr	P	32	Mapa de calificación y valoración de riesgos	Gerente-Directora administrativa
9	Identifica y Evalúa cambios.	Operativo	No se evalúan los posibles riesgos internos y externos que pueden afectar al accionar de la entidad	El no establecer procedimientos que permitan valorar el riesgo no se pueden emitir acciones correctivas y preventivas.	M	O	12	Plan de mitigación de riesgos (mapa de calificación y valoración de riesgos)	Gerente-directora administrativa
10	Selecciona y Desarrolla actividades de Control.	Operativo	Indicadores de Gestión	No se puede llevar un control de las acciones y del cumplimiento de los objetivos.	Cr	Ps	16	Implementar indicadores de gestión	Directora del departamento administrativo-Financiero

11	Actividades de Control generales sobre la tecnología.	Operativo	Inexistencia parámetros bajo los cuáles se deben realizar la adquisición, desarrollo y mantenimiento de las TIC	La ausencia de planes para la adquisición y mantenimiento de las TICS impiden que se puedan evitar daños en la infraestructura tecnológica	M	Ps	8	Desarrollar un plan para la adquisición, y mantenimiento de las TICS	Gerente-directora administrativa
12	Se verifica que el personal que va ser vinculado en la empresa, cuente con los el conocimiento requerido para el cargo a desempeñar	Operativo	No se ha establecido al personal que cuente con la suficiente autoridad para desarrollar actividades de control	El no definir las actitudes y aptitudes requeridas para un cargo presente en un perfil de puesto impide que las actividades de control se puedan ejecutar en cada área departamental.	Cr	Ps	16	Implementar un manual de funciones con perfiles de puesto	Director del departamento de Talento Humano
13	Información Relevante y de Calidad.	Operativo	Ausencia de seguimiento al avance y cumplimiento de los objetivos de la empresa	No aplicar indicadores impide que puede llevar un control de las acciones y del cumplimiento de los objetivos	Cr	Ps	16	Indicadores de gestión	Directora del departamento administrativo-Financiero
14	Comunica Información Internamente	Operativo	Modelos de denuncia	El no contar con modelos formales de denuncia impiden que el	M	P	16	Modelos de denuncia	Director de Talento Humano

				personal y clientes puedan emitir denuncias y sugerencias.					
15	Se comunica con grupos Externos	Operativo	Políticas de comunicación externa e interna	La empresa hace uso de canales informales para comunicar información relevante a sus empleados	M	O	12	Manual de comunicación interna y externa	Gerente-directora administrativa
16	Selecciona, desarrolla, y realiza evaluaciones	Operativo	Nos e realiza evaluaciones de control interno	No realizar evaluaciones de control interno impide conocer el verdadero funcionamiento de los controles en todas las áreas departamentales	Cr	P	32	Aplicar cuestionarios de control interno modelo COSO2013	Contador-directora administrativa
17	Evalúa y Comunica deficiencias del Control Interno	Operativo	Planes de acción para la propuesta e implementación de acciones correctivas a deficiencias	Los riesgos presentes no se encontrarán en niveles aceptables	Cr	P	32	Matriz de seguimiento a deficiencias	Gerente/Auditor

Realizado por: Soliz, N. 2021

Mapa de riesgos Totalhome

		IMPACTO					
		Insignificante	menores	Moderado	Crítico	Catastrófico	
		1	2	4	8	16	
PROBABILIDAD	Frecuente	5	No existe	No existe	No existe	No existe	No existe
	Probable	4	No existe	No existe	Principio 4,14	Principio 1,2,5,6,7,8,17,16	No existe
	Ocasional	3	No existe	No existe	Principio 3,9,15	Principio 4	No existe
	Posible	2	No existe	No existe	Principio 11	Principio 10,12,13	No existe
	Improbable	1	No existe	No existe	No existe	No existe	No existe

Realizado por: Soliz, N. 2021

3.10. Sistema de control interno

3.10.1. Objeto

El diseño de un sistema de control interno para Totalhome se crea con la finalidad de dar solución a todas aquellas falencias existentes, reduciendo así el riesgo a niveles aceptables, lo que permitirá mejorar sus operaciones y dar cumplimiento a sus objetivos empresariales planteados.

3.10.2. Alcance

El presente diseño de sistema de control interno será aplicable a la empresa comercial Totalhome en sus operaciones administrativas, financieras y operacionales, y será de aplicación obligatoria por parte del personal directivo y operativo.

3.10.3. Responsables

El responsable del diseño y modificación del sistema de control será el personal directivo de la empresa, cabe recalcar que para obtener un control interno sólido es necesario de la participación de todos los colaboradores de la empresa.

Contenido

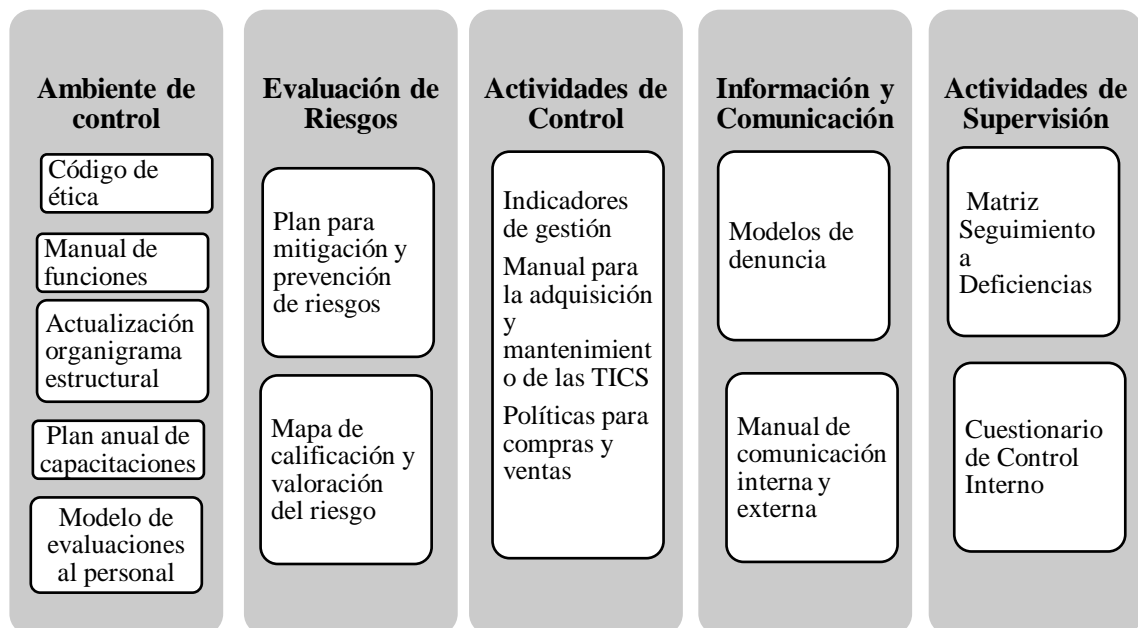


Figura 1-3. Contenido del sistema de control interno Totalhome

Realizado por: Soliz, N. 2021

3.10.4. Ambiente de control

3.10.4.1. Código de ética

CÓDIGO DE ÉTICA PARA LA EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME

INTRODUCCIÓN

La empresa comercial Totalhome se preocupa por que sus empleados, clientes y proveedores reciban tratos que se encuentren ligados bajo estándares de conducta ética, por ello el presente código de ética pretende servir como guía, referencial informativa y documental en el accionar diario del personal que labora en la empresa.

El código de ética se encuentra dividido en capítulos en los que se indica su objetivo principal, su ámbito de aplicación, valores, principios, define cuáles son considerados como actos de corrupción, conflictos de interés, conductas antiéticas las sanciones aplicables, y se crea un comité de ética que se encargue de velar por el cumplimiento del código de ética.

CAPÍTULO I DEL OBJETO, AMBITO DE APLICACIÓN

Art.1: OBJETO: El presente documento incluye normas, principios y valores que ayuden a fomentar un ambiente laboral sano tanto por parte de los directivos y del personal operativo.

Art.2: OBJETIVO: El objetivo de este código es establecer, definir y promover el adecuado accionar del personal que labora en Totalhome basándose en principios, valores y responsabilidades, para así eliminar conductas no aceptables que pudieran impedir el fortalecimiento institucional.

Art.3: ÁMBITO DE APLICACIÓN

El presente código de ética es de aplicación obligatoria para el representante legal, gerente, jefes departamentales, personal administrativo, operativo, personal contratado bajo el régimen de servicios ocasionales, y pasantes que presten sus servicios a Totalhome.

CAPÍTULO II

MISIÓN, VISIÓN, PRINCIPIOS Y VALORES

Art 4: MISIÓN

Somos una empresa que comercializa electrodomésticos, tecnología, muebles, juguetería, motos y todo lo referente al hogar, dando felicidad a las familias y empresas de la zona centro del país con calidad y calidez porque TOTALHOME te da lo que necesitas.

Art.5: VISIÓN

Al 2023 ser la empresa preferida del mercado, satisfaciendo las necesidades de los hogares de la zona centro del país con la variedad de nuestros productos y servicio de calidad, ofertando nuestra nueva línea que es la compra y venta de inmuebles.

PRINCIPIOS ÉTICOS

Art.6: Se define como principios éticos al conjunto de normas por los cuales los miembros de la empresa Totalhome deberán regir su comportamiento y actuar. Los principales principios de la empresa son:

- a) Integridad: El personal que labora en la empresa deberá ser franca y honesta en sus opiniones y decisiones.
- b) Calidad: Prestar un servicio de atención al cliente con excelencia, así como ofrecer productos que cumplan estándares de calidad y posean su debida garantía de uso.
- c) Responsabilidad Social: Totalhome asume el compromiso de ejecutar planes y programas que impulsen el desarrollo económico, educación y otras causas sociales.
- d) Innovación: Asumir las exigencias más altas de los clientes ofreciendo productos con tecnología novedosa.
- e) Libertad: El personal podrá expresar libremente su opinión y tendrá autonomía de como ejecutar sus funciones sin afectar los derechos de sus compañeros.
- f) Justicia: Se deberá obrar y juzgar respetando la verdad y dando a cada empleado lo que le corresponde, es decir no realizar distinciones a conveniencia de ciertos grupos.

VALORES INSTITUCIONALES

Art.7: Los valores éticos institucionales buscan establecer parámetros con los que Totalhome desarrolle sus actividades diarias y son los siguientes:

- a) Calidad de nuestros servicios y productos.
- b) Puntualidad en la entrega de nuestros productos.
- c) Limpieza en nuestros productos y establecimientos, para ofrecer mayor comodidad a nuestros clientes.
- d) Respeto y responsabilidad con nuestros clientes.

VALORES PERSONALES

Art.8: Dentro de los valores personales que el personal de Totalhome debe velar por cumplirlos se encuentran:

- a) Disciplina: Capacidad para actuar de manera ordenada y persistente para lograr cualquier objetivo propuesto.
- b) Honestidad: Valor primordial que enseña a actuar con rectitud y sinceridad ante todas las circunstancias en procura de satisfacer el interés general y no el particular.
- c) Respeto: El personal de la empresa debe reconocer, aceptar y apreciar las diferencias personales y culturales, tratar con cordialidad a compañeros, clientes y proveedores.
- d) Responsabilidad: Se deberá dar cumplimiento con las obligaciones personales, familiares, laborales y ciudadanas encomendadas, generando confianza y tranquilidad por que realiza correctamente su trabajo.
- e) Puntualidad: Estar a tiempo para cumplir con compromisos adquiridos como reuniones, y horarios de trabajo, para convertirse en personas ordenadas y dignas de confianza.
- f) Solidaridad: Valor que enseña a compartir y a tomar conciencia sobre las necesidades de otras personas que se encuentren en situaciones de apremio o vulnerabilidad.

CAPITULO III

ACTOS DE CORRUPCIÓN Y CONFLICTOS DE INTERÉS

ACTOS DE CORRUPCIÓN

Art.9: Se consideran como actos de corrupción:

- a) Sustraer y usar bienes de la entidad para beneficio propio.

- b) Alterar información contable y financiera para reflejar una situación económica diferente.
- c) Utilizar de manera inadecuada la información de la empresa para beneficio personal o de terceros.
- d) Realizar pagos extraoficiales a organismos reguladores.

CONFLICTO DE INTERÉS

Art.10: Totalhome se caracteriza por ser una empresa transparente por lo que las decisiones de sus colaboradores obedecen a criterios basados en la ética y no a intereses personales o de terceros.

- a) Aceptar regalos sea en especie o en dinero que no consten en los planes sobre incentivos.
- b) Encontrarse bajo dependencia laboral en otra empresa que se dedique a la misma actividad económica de la empresa.
- c) Contratar a personal tomando en consideración grados de consanguinidad y no siguiendo los lineamientos establecidos para la selección de personal; y,
- d) En caso de existir o de sospechar de un posible conflicto de interés, los empleados involucrados se abstendrán de tomar alguna decisión e informarán a quien corresponda.

CAPÍTULO IV DE LAS CONDUCTAS ANTIÉTICAS

Art.11: Se consideran conductas antiéticas en el ámbito personal:

- a) Discriminar por edad, género, origen étnico, orientación sexual, discapacidad, vestimenta, u otros al personal o a los clientes de la empresa.
- b) Ejercer abuso de poder, o presentar favoritismo por un empleado.
- c) Sustraer y divulgar información confidencial sin previa aprobación sobre proveedores, clientes y situación económica de la empresa.
- d) Cometer actitudes inmorales o acoso sexual que vaya en contra de la dignidad del personal.
- e) Ejercer violencia física o psicológica por parte de los directivos hacia el personal, o del personal en su área de trabajo.
- f) Tomar bebidas alcohólicas en las instalaciones de la empresa y durante su horario de trabajo.
- g) No denunciar actos antiéticos que dañen la imagen corporativa por miedo o temor a represalias.
- h) Generar conflictos a fin de dañar las relaciones personales, así como favorecer a una determinada escala jerárquica.

Art.12: Se consideran conductas antiéticas en el ámbito económico:

- a) Usar dinero de la empresa para fines personales.
- b) Tergiversar en menos los ingresos o falsear los gastos en los estados financieros para disminuir el pago de tributos.
- c) Registrar gastos que no corresponde al periodo fiscal, para influir en los resultados financieros actuales.
- d) Realizar sobornos al momento de realizar trámites.
- e) Hacer uso de sistemas informáticos (pirateados) que no cuenten con sus respectivas licencias.

CAPITULO V

RESPONSABILIDADES OBLIGACIONES Y COMPROMISOS

Art.13: Totalhome con relación a las responsabilidades, obligaciones y compromisos, deberá dar cumplimiento con los siguientes:

DEL NIVEL DIRECTIVO

- a) Para dar cumplimiento con los lineamientos establecidos en el presente código de ética, los jefes departamentales deberán realizar lo siguiente:
- b) Difundir el contenido del código de ética de la institución a todo el personal.
- c) Promover el cumplimiento permanente del código ético.
- d) Basar su accionar y desenvolvimiento diario bajo una correcta aplicación de los valores, enunciados y principios descritos en el código.
- e) No usar su nivel de autoridad para obtener beneficios personales.
- f) Ofrecer inducción al personal de nuevo ingreso, respecto al conocimiento del código de ética; y,
- g) Generar información clara, precisa y útil sobre la gestión empresarial para quienes por sus labores requieran tener acceso a la misma y sirva de soporte para la toma de decisiones.

DEL PERSONAL

- a) Acatar los lineamientos establecidos en el código de ética.
- b) Difundir el contenido del código de ética.
- c) Asistir a las capacitaciones sobre el uso y cambios que se pudieran presentar en el código de ética.
- d) Mantener un ambiente de convivencia apropiado en todas las áreas departamentales, entre compañeros clientes y proveedores.

- e) Cumplir sus obligaciones asignadas con honestidad, puntualidad, y calidad.
- f) Resguardar, cuidar y utilizar adecuadamente los bienes asignados en el área de trabajo, buscando optimizar su uso.
- g) No compartir claves de acceso a sistemas informáticos y contable.

CAPTÍTULO VI

COMITÉ DE ÉTICA INTEGRACIÓN Y FUNCIONES

Art.14: El comité de ética de la empresa Totalhome, se crea con la finalidad de velar por el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el presente código, salvaguardando los derechos, bienestar y la dignidad del personal que labora en la empresa.

El Comité de Ética de la empresa Totalhome es integrado por:

- a) El gerente de la empresa
- b) La directora del departamento administrativo
- c) Director de talento humano
- d) Secretario general de la empresa quién actuará como secretario del comité, el tendrá voz, pero no voto.

Art.15: Funciones y Responsabilidades

- a) Vigilar el cumplimiento del Código de Ética por parte de los directivos y del personal operativo.
- b) Sugerir modificaciones y actualizaciones al código dependiendo de nuevas necesidades o el entendimiento erróneo de el mismo.
- c) Servir como un centro de consulta atendiendo en caso de existir dudas respecto a una determinada situación o conducta concreta.
- d) Receptar denuncias sobre a actos o violaciones del código de ética.
- e) Brindar seguimiento a las denuncias realizadas, teniendo la obligación de investigarlas, analizarlas, y darles una solución oportuna.
- f) Resolver y sancionar actos fuera de la ética en procura de la mejora de comportamientos y la convivencia institucional.
- g) Proteger la identidad del denunciante, así como del debido proceso y de la presunción de inocencia del o la denunciada.

CAPÍTULO VII

SANCIONES Y DENUNCIAS

Art.16: El incumplimiento del Código de Ética se sancionará dependiendo de la gravedad del o los actos, tomando en consideración las disposiciones del reglamento interno de trabajo, código de trabajo y la constitución del Ecuador.

El comité de ética será el encargado de comunicar y emitir sanciones al empleado mediante un memo disciplinario el cuál indique los motivos por los que se procederá a aplicar la sanción, cabe recalcar que en el inicio de todo proceso sancionatorio el empleado tendrá la oportunidad de presentar evidencia o emitir justificaciones que demuestre que no ha violado los valores y lineamientos éticos de la empresa.

Art.17: Dependiendo de la gravedad del acto se aplicarán diferentes tipos de sanciones y son:

- a) Llamado de atención verbal
- b) Amonestación por escrito
- c) Sanción económica de acuerdo con las leyes laborales
- d) Término de la relación laboral por faltas graves o culposas
- e) Destitución o expulsión por faltas graves o culposas (Directivo)
- f) No puede participar en la reelección de su cargo (Directivo)

Art.18: Denuncias. - Todo el personal de Totalhome está en la obligación de denunciar actos que susciten de forma habitual u ocasionalmente que atente a los principios éticos, procedimientos y la imagen corporativa; ya sea de forma verbal o escrita, a su jefe inmediato o al departamento de talento humano, dependiendo de la gravedad del acto metido.



CARTA DE ADHESIÓN AL CÓDIGO DE ÉTICA

Nombres:

Área Departamental.....

Puesto de Trabajo.....

Teléfono de Oficina.....

Yo,, con cédula de identidad, he leído, acepto y me comprometo a respetar el Código de ética de la empresa, y asumo que la violación de esta repercutirá en sanciones que pueden llegar hasta la rescisión de mi Contrato de Trabajo.

Riobamba, (día)...(año)

Firma

3.10.4.2. *Organigrama estructural*

ACTUALIZACIÓN DEL ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE TOTALHOME

JUSTIFICACIÓN

Las empresas sin importar el tipo de actividad económica que realice con el paso de los años al tener estabilidad en sus operaciones buscan expandirse, en este contexto Totalhome desde sus inicios en el año 2004 ha tenido un constante crecimiento e innovación, es así que han inaugurado nuevas sucursales distribuidas en el Cantón Riobamba; por lo que se hace necesario que su estructura organizacional se modifique acorde a dichos cambios.

OBJETIVO

Actualizar la estructura organizacional de la empresa comercial Totalhome mediante la revisión de nuevos puestos de trabajo para de esta manera presentar de forma clara y precisa la verdadera estructura jerárquica de la empresa.

ALCANCE

El presente organigrama estructural será de uso de todas las áreas departamentales existentes

RESPONSABLE

Los responsables de realizar la actualización del organigrama de Totalhome será el gerente del departamento de RRHH y la directora del Departamento Administrativo-Financiero.

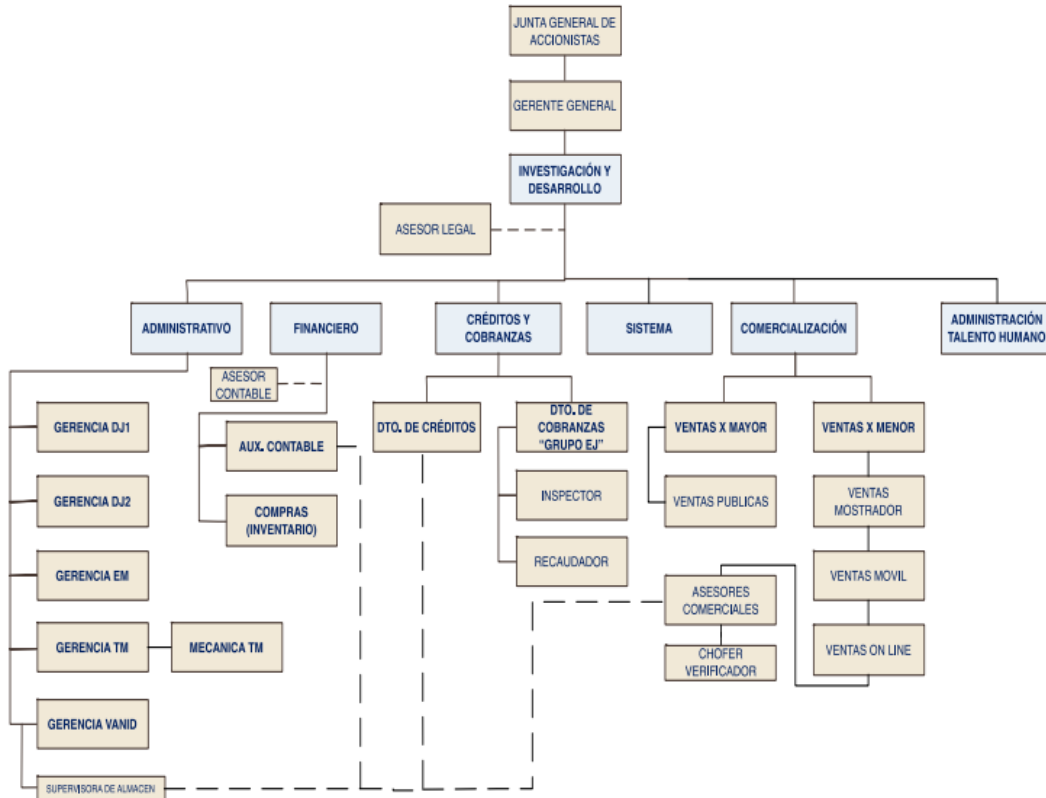


Gráfico 1-3. Organigrama estructural

Fuente: (Totalhome ,2021)

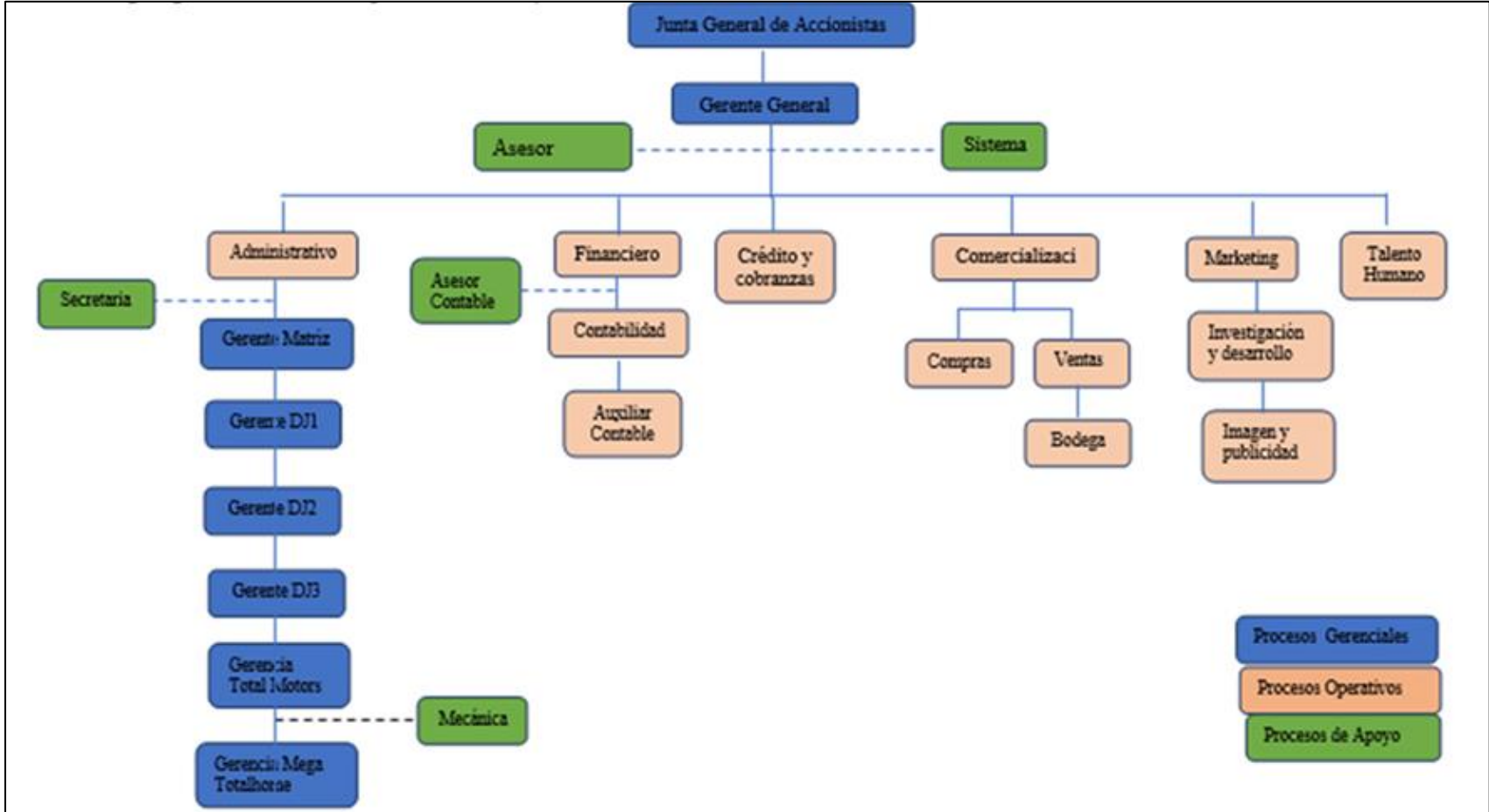


Gráfico 2-3. Propuesta de organigrama estructural 2021

Fuente: (Totalhome,2021)

Realizado por: Soliz, N. 2021

MANUAL DE FUNCIONES TOTALHOME

OBJETIVO

El presente manual de funciones se crea con la finalidad de poder identificar aquellos cargos que no se requieren o que se encuentran saturado de funciones y de esta manera contribuir al desarrollo de la misión y visión empresarial. A más de ello servirá como guía para el personal nuevo vinculado ya que indicará sus funciones a realizar en su área de trabajo.

ALCANCE

El documento es aplicable para el personal que se encuentra bajo dependencia laboral en la empresa Totalhome.

RESPONSABLE

El responsable de aprobar, socializar, aplicar, y modificar el manual de funciones es el coordinador del departamento de talento humano juntamente con la directora del departamento Administrativo-Financiero.

DESCRIPCIÓN

El desarrollo del presente manual de funciones ha sido acorde a la actual estructura organizacional y puestos de trabajo existentes en Totalhome. Para cada puesto de trabajo se ha elaborado una ficha de funciones en las que indica la descripción del cargo, el perfil del cargo y las funciones y responsabilidades requeridas.

ESTRUCTURA

Estructura organizacional de Totalhome año 2021

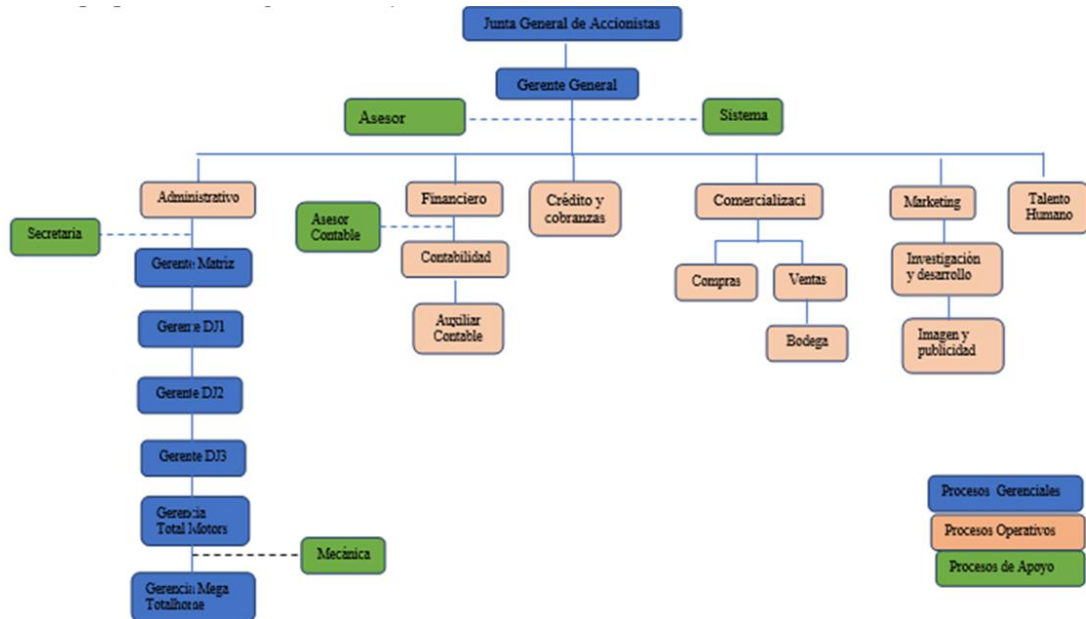


Gráfico 1-3. Organigrama estructural 2021

Realizado Por: Soliz, N.2021


Tabla 9-3: Puestos de trabajo

GARGO
Gerente General
Administrador
Secretaria
Contador
Asistente Contable
Gerente en Marketing
Jefe de talento humano
Supervisor de almacén
Recaudador/oficial de crédito
Asesor comercial/Vendedor
Mecánico
Chofer-Vendedor

Fuente: (Totalhome,2021)

Realizado por: Soliz, N.2021


Tabla 10-3: Ficha de perfil de gerencia general

 EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME MANUAL DE FUNCIONES	
GERENCIA GENERAL	CÓDIGO:GG
	VERSIÓN:001
Nombre del Cargo: Gerente General	
Cargo superior inmediato: Junta General de Socios	
Supervisión: Todos los cargos	
Misión: Guiar, coordinar, supervisar y encaminar las actividades programadas asegurando el cumplimiento de los objetivos institucionales y el empleo óptimo de recursos.	
PERFIL DEL CARGO	
Nivel de instrucción: Tercer nivel	
Título académico: Licenciatura o ingeniería en administración de empresas, finanzas o contabilidad.	
Estudios complementarios: Computación	
Experiencia: Tres años de haber laborado en el área administrativa o afines.	
Competencias requeridas	
<ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo, compañerismo • Honestidad, trabajó en equipo, trabajar bajo presión, resolución de problemas 	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Actuar como representante legal de la empresa. • Planificar las actividades que se debe dar cumplimiento en la empresa. • Dirigir la elaboración de planes estratégicos, planes operativos anuales, presupuestos e inversiones. • Elaborar juntamente con el administrador presupuestos, establecer precios y condiciones de los productos. • Organizar y supervisar las actividades administrativas, financieras y operacionales. • Velar por el cumplimiento de las normas establecidas en el estatuto de la empresa. • Establecer el valor de las remuneraciones e incentivos al personal y celebrar los correspondientes contratos en asentimiento a lo establecido en la Ley. • Conocer y cumplir con las sugerencias realizadas en los informes de auditoría interna o externa. • Presentar informes anuales sobre su gestión en el respectivo periodo. • Ser responsable del sistema de control interno. • Convocar a reuniones ordinarias o extraordinarias. 	

Fuente: (Totalhome,2021)

Realizado por: Soliz, N.2021


Tabla 11-3: Ficha de perfil dirección administrativa

		EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME MANUAL DE FUNCIONES	
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA		CÓDIGO: DA	
		VERSIÓN:001	
Nombre del Cargo: Directora Administrativa			
Cargo superior inmediato: Gerente General			
Supervisión: Todos los departamentos			
Misión: Planificar, organizar y dirigir las actividades administrativas y financieras de la empresa velando por el cumplimiento de su misión y visión.			
PERFIL DEL CARGO			
Nivel de instrucción: Tercer nivel Título académico: Licenciatura o ingeniería en administración de empresas, finanzas o contabilidad. Estudios complementarios: Computación, elaboración de presupuestos. Experiencia: 1 año de haber laborado en el área administrativa o afines. Competencias requeridas <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Compañerismo • Capacidad de análisis • Toma de decisiones • Trabajo en equipo • Resolución de problemas 			
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Administrar y controlar presupuestos, establecer precios y condiciones de los productos. • Juntamente con el director de talento humano seleccionar y reclutar al personal. • Realizar negociaciones con proveedores. • Autorización de las órdenes de compras. • Implementar y dar seguimiento a los procedimientos relacionados con trámites legales, registro de contratos, notarización u otros. • Emitir documentos que son necesarios para la importación de productos. • Designar y controlar las tareas asignadas al personal a cargo. • Elaborar reportes para el gerente general. • Revisión de liquidación de sueldos mensuales. 			

Fuente:(Totalhome,2021)

Realizado por: Soliz,N,2021


Tabla 12-3: Ficha de perfil contador

	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME MANUAL DE FUNCIONES	
	CONTADOR	CÓDIGO: CPA VERSIÓN:001
Nombre del Cargo: Contador		
Cargo superior inmediato: Administrador		
Supervisión: Asistente Contable		
Misión: Realizar el registro diario de operaciones contables en el sistema informático contable institucional, en conformidad con normativa tributaria del país, normas de información financiera NIC Y NIFF, así como de los principios de contabilidad generalmente aceptados, para la presentación de información financiera útil para la toma de decisiones.		
PERFIL DEL CARGO		
Nivel de instrucción: Tercer nivel Título académico: Licenciatura o ingeniería en contabilidad y auditoría Estudios complementarios: Manejo de Excel, sistemas contables, normativa tributaria elaboración de presupuestos. Experiencia: 2 años de haber laborado en el área contable Competencias requeridas <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad, ética, compañerismo • Trabajo en equipo, trabajo bajo presión • Conocimientos contables sólidos, minucioso 		
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar estados financieros y tributarios mensuales y anuales en conformidad con la normativa NIC y NIFF. • Realizar registros diarios contables en el sistema contable empresarial. • Proponer e implementar las políticas de gestión contable y financiera de la entidad. • Realizar declaraciones mensuales del IVA y anuales del IR de acuerdo con lo establecido por el Servicio de Rentas Internas. • Emitir cheques o comprobantes de egreso para el pago a proveedores en las fechas establecidas. • Realizar pagos mensuales de los servicios básicos e internet. • Proceder a la liquidación de sueldos. • Mantener actualizado el plan de cuentas de la empresa acorde a nuevos cambios. • Designar y supervisar actividades al asistente contable. • Realizar las respectivas depreciaciones de propiedad planta y equipo. 		

Fuente: (Totalhome,2021)

Realizado por: Soliz, N. 2021


Tabla 13-3: Ficha de perfil asistente contable

 EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME MANUAL DE FUNCIONES	
ASISTENTE CONTABLE	CÓDIGO: ASC
	VERSIÓN:001
Nombre del Cargo: Asistente Contable	
Cargo superior inmediato: Contador	
Supervisión: No tiene	
Misión: Apoyar a la presentación de información financiera clara precisa y oportuna, en cumplimiento de la normativa.	
PERFIL DEL CARGO	
<p>Nivel de instrucción: Tercer nivel o egresados</p> <p>Título académico: Licenciatura o ingeniería en contabilidad y auditoría</p> <p>Estudios complementarios: Manejo de Excel, sistemas contables, normativa tributaria</p> <p>Experiencia: 2 años de haber laborado en el área contable</p> <p>Competencias requeridas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Ética • Trabajo en equipo • Trabajo bajo presión • Conocimientos contables sólidos • Aprendizaje continuo 	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar registros diarios respecto al ingreso de facturas de pago a proveedores. • Actualizar mensualmente los inventarios y subirlos al sistema contable. • Realizar las retenciones del IVA e IR. • Archivar de forma ordenada los documentos fuentes y demás información contable. • Tramitar los depósitos bancarios y conservar la respectiva documentación. • Elaborar roles de pagos mensuales. • Revisar y cuadrar las cuentas de mayor. • Apoyar en el mantenimiento y limpieza de las instalaciones 	

Fuente: (Totalhome,2021)

Realizado por: Soliz, N.2021


Tabla 14-3: Ficha de perfil director de marketing

		EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME MANUAL DE FUNCIONES	
DIRECCIÓN DE MARKETING		CÓDIGO: DM	
		VERSIÓN:001	
Nombre del Cargo: Director de Marketing			
Cargo superior inmediato: Gente General			
Supervisión: Ninguna			
Misión: Planificar, controlar y evaluar operaciones de comercio, para mejorar el posicionamiento de la empresa en el mercado.			
PERFIL DEL CARGO			
Nivel de instrucción: Tercer nivel Título académico: Licenciatura en Marketing o Ingeniería comercial Estudios complementarios: Computación, administración, ventas. Experiencia: 2 años haber trabajado en marketing o posiciones similares. Competencias requeridas <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Compañerismo • Honestidad • Habilidades de organización • Creativo e innovador • Habilidades de negociación 			
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar estrategias de comunicación y marketing para mejorar el posicionamiento de la empresa en el mercado. • Seleccionar material promocional para la empresa y los productos en venta. • Publicar en redes sociales las novedades, promociones y eventos realizados. • Elaborar estudios de mercado. • Responsable de la modificación del modelo de uniformes. 			

Fuente: (Totalhome,2021)

Realizado Por: Soliz, N.2021


Tabla 15-3: Ficha de perfil director de talento humano

		EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME MANUAL DE FUNCIONES	
DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO		CÓDIGO: DTH	
		VERSIÓN:001	
Nombre del Cargo: Director de talento humano			
Cargo superior inmediato: Gente General, Director Administrativo			
Supervisión: Todos los departamentos			
Misión: Desarrollar actividades que permitan gestionar el capital humano de la empresa a fin de mantener un ambiente laboral adecuado, reduciendo riesgos laborales y así alcanzar metas y objetivos.			
PERFIL DEL CARGO			
Nivel de instrucción: Tercer nivel Título académico: Licenciatura en Administración de empresas o afines. Estudios complementarios: Computación, curso en psicología laboral Experiencia: 2 años en actividades relacionadas con la administración del talento humano. Competencias requeridas <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Compañerismo • Planificación y gestión 			
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Registro de asistencia • Fomentar a la existencia de un clima laboral favorable. • Realizar juntamente con el administrador evaluaciones al personal. • Presentar informes de las evaluaciones al personal realizadas. • Receptar denuncias, quejas y reclamos del personal de Totalhome. • Llevar a cabo la selección y reclutamiento del personal, siguiendo los lineamientos y requerimientos de la empresa. • Ejecutar sanciones por actos fuera de la ética o por incumplimiento de políticas internas. • Hacer cumplir con la legislación laboral. • Fomentar a la existencia de la comunicación interna. • Participar en la elaboración, actualización de políticas y planes para la gestión del talento humano. 			

Fuente: (Totalhome,2021)

Realizado por: Soliz,N.2021


Tabla 16-3: Ficha de perfil supervisor de almacén

		EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME MANUAL DE FUNCIONES	
SUPERVISOR DE ALMACEN		CÓDIGO: SPA	
		VERSIÓN:001	
Nombre del Cargo: Supervisor de Almacén			
Cargo superior inmediato: Directora administrativa			
Supervisión: Vendedor			
Misión: Planificar, dirigir y coordinar la adquisición, reposición, almacenamiento y distribución de mercadería y demás productos de la empresa, buscando optimizar recursos, espacio, y la satisfacción del cliente.			
PERFIL DEL CARGO			
Nivel de instrucción: Tercer nivel Título académico: Licenciatura o ingeniería en finanzas, contabilidad o carreras afines. Estudios complementarios: Computación Experiencia: Experiencia de 1 año en actividades afines al cargo. Competencias requeridas <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo • Compañerismo • Facilidad de palabra • Resolución de problemas • Disponibilidad de tiempo 			
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Velar por el diseño y operación de la empresa y sus diferentes sucursales. • Juntamente con los vendedores velar por el control de inventarios y abastecimiento. • Responder por la pérdida, daño de los inventarios. • Verificación del cumplimiento de la entrega de mercadería a clientes. • Resolver las diferencias existentes en el conteo físico de inventarios y su registro. • Realizar informes mensuales que se deben presentar a contabilidad respecto a inventarios. • Controlar que los márgenes de ventas incrementen. 			

Fuente: (Totalhome,2021)

Realizado por: Soliz, N.2021

Tabla 17-3: Ficha de perfil oficial de crédito

 EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME MANUAL DE FUNCIONES	
OFICIAL DE CRÉDITO	CÓDIGO: OC
	VERSIÓN:001
Nombre del Cargo: Oficial de crédito	
Cargo superior inmediato: Directora administrativa	
Supervisión: Recaudador	
Misión: Su tarea es proteger los recursos de la empresa evaluando la solvencia de los clientes antes de otorgar préstamos para la compra de un producto, reduciendo así el riesgo de una cartera incobrable.	
PERFIL DEL CARGO	
Nivel de instrucción: Tercer nivel Título académico: Licenciatura o ingeniería en finanzas, economía, contabilidad o afines. Estudios complementarios: Computación, manejo de Excel y Word Experiencia: 2 años en manejo de cartera de crédito o similares. Competencias requeridas <ul style="list-style-type: none"> • Liderazgo, amabilidad, perseverante • Capacidad de negociación, trabajo bajo presión 	
FUNCIONES	
<ul style="list-style-type: none"> • Obtener y verificar la información proporcionada por el cliente en la solicitud de crédito. • Elaborar contratos de crédito. • Verificar el historial de crediticio del cliente en la central de riesgos. • Solicitar una persona garante en caso de no cumplimiento de la obligación por parte del deudor. • Informar al cliente sobre los valores mensuales a pagar por el crédito, así como las fechas establecidas para realizarlos. • Receptar los pagos realizados por los créditos. • Velar por la recuperación de la cartera de crédito. • Presentar informes mensuales al administrador y contador, respecto a la cartera recuperada y aquella que se encuentra en riesgo. • Colocar a clientes que no han realizado sus pagos en la central de riesgos. • Supervisar y dotar de información del cliente al oficial de crédito. • Recuperar el producto en el caso que se encuentre en buen estado, por el no cumplimiento del pago de cuotas de crédito. 	

Fuente: (Totalhome,2021)

Realizado por: Soliz, N.2021


Tabla 19-3: Ficha de perfil oficial de crédito

		EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME MANUAL DE FUNCIONES	
RECAUDADOR DE CRÉDITO		CÓDIGO: RC	
		VERSIÓN:001	
Nombre del Cargo: Recaudador de crédito			
Cargo superior inmediato: Oficial de crédito			
Supervisión: Ninguna			
Misión: Brindar soporte en la ejecución del proceso de crédito y cobranzas.			
PERFIL DEL CARGO			
Nivel de instrucción: Bachiller Título académico: Ciencias generales, BGU, Contabilidad y economía y afines. Estudios complementarios: Computación, licencia de conducción tipo Ay B, contabilidad básica. Experiencia: No requiere Competencias requeridas <ul style="list-style-type: none"> • Dominio de la palabra • Responsabilidad 			
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Velar por la recuperación de la cartera de crédito. • Establecer contacto por correo o teléfono o dirigirse al domicilio de los clientes que no han cumplido con el pago de las cuotas establecidas en el contrato de crédito. • Entregar los valores recaudados a la oficial de crédito. • Llevar un registro diario de las recaudaciones realizadas. 			

Fuente: (Totalhome,2021)

Realizado por: Soliz, N.2021


Tabla 20-3: Ficha de perfil asesor comercial

	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME MANUAL DE FUNCIONES	
	ASESOR COMERCIAL/VENDEDOR	CÓDIGO: VD VERSIÓN:001
Nombre del Cargo: Asesor comercial		
Cargo superior inmediato: Supervisor de almacén		
Supervisión: Ninguna		
Misión: Ayudar a la satisfacción del cliente mediante la adquisición de productos de buena calidad y que más se acoplen a sus necesidades, por medio de un trato amable y respetuoso, que le permitan alcanzar las metas de ventas establecidas por la empresa.		
PERFIL DEL CARGO		
Nivel de instrucción: Bachiller Título académico: En cualquier especialidad Estudios complementarios: Computación, licencia de conducción, contabilidad básica. Experiencia: No requiere Competencias requeridas <ul style="list-style-type: none"> • Dominio de la palabra • Amabilidad • Optimismo • Puntualidad • Capacidad de escucha • Compañerismo 		
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • Asesorar al cliente respecto a los productos que buscan y que puedan satisfacer sus necesidades. • Cumplir con los objetivos y metas de ventas establecidas por la empresa. • Conocer las características físicas y modo de uso de los productos que se ofertan en Totalhome. • Brindar un servicio de atención al cliente con amabilidad, empatía y respeto. • Ayudar en la limpieza de las instalaciones en las que desarrolla su trabajo. 		

Fuente: (Totalhome,2021)

Realizado por: Soliz, N.2021


Tabla 21-3: Ficha de perfil cajera

	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME MANUAL DE FUNCIONES	
	CAJERA	CÓDIGO: CJ VERSIÓN:001
Nombre del Cargo: Cajera		
Cargo superior inmediato: Supervisor de almacén		
Supervisión: Ninguna		
Misión: Receptar y custodiar dinero en efectivo procedente de la venta de productos, así como la ejecución de la facturación electrónica conforme los lineamientos establecidos.		
PERFIL DEL CARGO		
<p>Nivel de instrucción: Título de tercer nivel o estar cursando los últimos semestres.</p> <p>Título académico: Finanzas, economía contabilidad o afines.</p> <p>Estudios complementarios: Computación, manejo de Microsoft Office.</p> <p>Experiencia: Haber trabajado al menos 1 año en posiciones similares y de preferencia en el sector comercial.</p> <p>Competencias requeridas</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dominio de la palabra • Amabilidad • Puntualidad • Capacidad de escucha • Honestidad • Exactitud y rapidez 		
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • Facturar electrónica y manualmente los valores cobrados en la realización de una venta. • Realizar arqueos diarios de los movimientos de caja. • Suministrar a el asistente contable los movimientos diarios de caja. • Entregar los valores diarios de efectivo por concepto de ventas al asistente contable para que efectuase los correspondientes depósitos. • Apoyar en el mantenimiento y limpieza de las instalaciones. • Realizar cualquier otra tarea asignada. 		

Fuente: (Totalhome,2021)

Realizado por: Soliz, N.2021


Tabla 22-3: Ficha de perfil cajera

		EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME MANUAL DE FUNCIONES	
CHOFER -VENDEDOR		CÓDIGO: CHF	
		VERSIÓN:001	
Nombre del Cargo: Chofer vendedor			
Cargo superior inmediato: Supervisor de almacén			
Supervisión: Ninguna			
Misión: Apoyar a la actividad de comercialización de la empresa mediante la conducción de forma segura de vehículos para la entrega a domicilio de productos, respetando las leyes y reglamentos de tránsito del Ecuador.			
PERFIL DEL CARGO			
Nivel de instrucción: No aplica Título académico: Título de chofer profesional. Estudios complementarios: Licencia tipo C y E Experiencia: Un año de haber laborado en actividades similares y de preferencia en el sector comercial. Competencias requeridas <ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad • Disponibilidad de tiempo • Carisma • Conocimiento del idioma Quichua 			
FUNCIONES			
<ul style="list-style-type: none"> • Llevar registros mensuales de los recorridos de los vehículos en la entrega de mercadería. • Manejar el vehículo a diferentes ubicaciones fuera y dentro de la provincia, para la entrega de mercadería. • Mantener el vehículo designado en óptimas condiciones. • Informar a la directora administrativa y supervisor de ventas sobre alguna eventualidad o falla mecánica que pudiere presentar los vehículos. • Ofrecer productos en venta a clientes con un trato digno y amable. • Apoyar a la administración en cual quiere otra tarea designada. 			

Fuente: (Totalhome,2021)

Realizado por: Soliz, N.2021

Tabla 23-3: Ficha de perfil cajera

	EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME MANUAL DE FUNCIONES	
	MECÁNICO	CÓDIGO: MC VERSIÓN:001
Nombre del Cargo: Mecánico		
Cargo superior inmediato: Director administrativo		
Supervisión: Ninguna		
Misión: Velar por el funcionamiento adecuado de los vehículos perteneciente a la empresa.		
PERFIL DEL CARGO		
Nivel de instrucción: Bachillerato, Tecnología Título académico: Maestro en mecánico automotriz o calificación artesanal en mecánica automotriz. Estudios complementarios: No aplica Experiencia: 1 año de haber laborado en posiciones similares. Competencias requeridas <ul style="list-style-type: none"> • Puntualidad • Disponibilidad de tiempo • Carisma 		
FUNCIONES		
<ul style="list-style-type: none"> • Dar mantenimiento a los vehículos de la empresa (máquinas, motores, cajas de cambios). • Realizar pruebas de diagnóstico para detectar problemas de rendimiento en las motocicletas adquiridas para la venta. 		

Fuente: (Totalhome,2021)

Realizado Por: Soliz, N.2021

EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME
PLAN ANUAL DE CAPACITACIONES

JUSTIFICACIÓN

La empresa comercial Totalhome en el desarrollo de su actividad económico ha buscado brindar el mejor servicio en atención al cliente, durante sus 17 años de encontrarse en el mercado se ha preocupado por que el personal que labora tengas los mejores conocimientos respecto a sus diferentes actividades realizadas, a pesar de que se han realizado capacitaciones esta no constan en un documento formal que abalice la ejecución y periodicidad de la misma, por lo que es de suma importancia implementar un plan anual de capacitación al personal y así fomentar el cumplimiento y aplicación de controles internos.

OBJETIVO

Diseñar un plan anual de capacitaciones para Totalhome con el que se busca optimizar el desempeño laboral del personal de Totalhome mediante el establecimiento de estrategias y lineamientos.

ALCANCE

El presente plan anual de capacitaciones es de aplicación para todo el personal que labora en la empresa comercial Totalhome con la finalidad de promover la eficacia operacional.

RESPONSABLE

El responsable de realizar modificaciones al presente plan anual de capacitaciones será el director del Departamento de Talento Humano, mientras que el Gerente General deberá aprobar todos los cambios realizados.

TIPO DE CAPACITACIONES

En la empresa comercial Totalhome se han establecido tres tipos de capacitaciones a desarrollar y son:


- a) Capacitación Institucional. - Busca que el personal bajo dependencia de la empresa conozca los planes, políticas, lineamientos y objetivos estratégicos y operativos que integran la cultura de la empresa.
- b) Capacitación estratégica. - Establecer, actualizar y fomentar estrategias que permitan aumentar la eficiencia y eficacia en el logro de objetivos y resolver problemas que se presenten.
- c) Capacitación Mantenimiento de actitudes Se buscará estimular un ambiente laboral favorable, desarrollar conductas y habilidades de comunicación entre los empleados.

PASO 1 DIAGNÓSTICO DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

Los planes anuales de capacitación a desarrollarse iniciarán con la identificación de necesidades, es decir mediante el uso de instrumentos como cuestionarios de control interno, entrevistas y evaluaciones de desempeño se detectará aquellas áreas en las que se presenta mayores riesgos e interfieren en el desarrollo adecuado de las actividades de los empleados.

Para realizar la identificar necesidades de capacitación se aplicará el siguiente formato:

Tabla 24-3: Ficha detección de necesidades de capacitación

		EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN
Departamento..... Fecha de revisión..... Responsable		
Anomalía detectada/ Necesidad:		
Causas	Efectos	
Análisis de las causas		

Realizado por: Soliz, N.2021

PASO 2 SELECCIONAR EL MÉTODO DE CAPACITACIÓN

La empresa que dependerá del tipo de necesidad de capacitación podrá elegir la metodología efectuar y tenemos:

- a) Seminarios

- b) Charlas
- c) Cursos
- d) Taller

PASO 3 PRESUPUESTO Y CRONOGRAMA

Para la ejecución del plan anual de capacitaciones es necesario elaborar un presupuesto en el que se establezca los valores económicos que se van a designar para el cumplimiento de las actividades planificadas en el cronograma de actividades. Con el cronograma de actividades se pretende organizar de manera clara y sencilla las acciones a desarrollar para dar cumplimiento con el plan anual de capacitaciones.

PASO 4 EVALUAR LA ASISTENCIA

Al inicio y al final de la capacitación se evaluará la asistencia obligatoria del personal de la empresa convocado, para el efecto deberá firmar una hoja de asistencia y en el caso de inasistencia se establecerán sanciones.

EVALUACIÓN DE RESULTADOS

Por medio de la evaluación de resultados se pretende determinar el grado de eficiencia y eficacia obtenida, para lo cual se hará uso de indicadores.

Tabla 25-3: indicadores sobre capacitaciones

Nombre del indicador	Objetivo	Fórmula	Meta planeada
Cobertura de la capacitación	Aumentar el número de personal capacitado en la empresa en el año 2022.	$C = \frac{\text{Total del personal capacitado en el año 2022}}{\text{Total de personal de la empresa}} * 100$	100%
Asistencia a capacitaciones	Verificar que el personal cumpla con su responsabilidad de asistir a las capacitaciones	$As = \frac{\text{Número de personas convocadas}}{\text{Total de personas que asistieron al curso}} * 100$	100%
Cumplimiento del presupuesto de la capacitación	Determinar el grado de eficiencia y eficacia en la ejecución presupuestaria.	$CP = \frac{\text{Presupuesto ejecutado en la capacitación}}{\text{Presupuesto de la capacitación}} * 100$	80%

Realizado por: Soliz, N. 2021

ELEMENTOS

Para efectuar el plan anual de capacitaciones se deberá tomar en consideración los siguientes aspectos:

- a) Temas por tratar, cabe recalcar que estos estarán acorde a la identificación de necesidades.
- b) Establecer la metodología a utilizar, así como los recursos que se requerirán.
- c) Seleccionar el departamento o los participantes a quienes irá dirigida la capacitación.
- d) Contratar al facilitador de la capacitación en caso de requerirlo.
- e) Establecer el lugar y la duración de la capacitación.

PRESUPUESTO DEL PLAN ANUAL DE CAPACITACIONES

ACCIÓN FORMATIVA	PRESUPUESTO			TOTAL
	Materiales	Instructor	Refrigerios	
Socialización del código de ética empresarial.	\$40	\$00	\$100	\$140
Socialización del manual de funciones y perfiles de puesto	\$40	\$00	\$100	\$140

Tabla 26-3: Cronograma del plan anual de capacitaciones

CRONOGRAMA DEL PLAN ANUAL DE CAPACITACIONES											
Nombre	Uso y aplicación del código de ética y manual de funciones.										
Objetivo	Capacitar al personal administrativo y operativo de la empresa sobre el uso y aplicación del código de ética y manual de funciones, manual de evaluación al desempeño del personal, con la finalidad de mejorar el desarrollo de sus operaciones diarias.										
Responsable	Director del Departamento de Talento Humano										
Departamento	Todos		Recurso y materiales				Financiamiento del plan				
Tiempo	Año 2022	Facilitador/Instructor									Financiamiento propio de la empresa.
		Marcadores, esferos									
		Computador, proyector									
		Refrigerios									
ACTIVIDADES		CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES								META	INDICADOR
		Diciembre				Enero					
		SEMANAS		SEMANAS		SEMANAS		SEMANAS			
		1	2	3	4	1	2	3	4		
Diagnóstico de las necesidades de capacitación				X							
Selección del método de capacitación					X						
Plantear los objetivos del plan anual de capacitaciones					X						
Determinar la duración de la capacitación					X						
Seleccionar al instructor						X					
Adquirir los materiales para la capacitación							X				
Ejecutar la capacitación							X				
Entregar el certificado de asistencia al personal							X				

Realizado por: Soliz, N. 2021

Tabla 27-3: Plan anual de capacitación

EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME									
ACCIÓN FORMATIVA									
PLAN ANUAL DE CAPACITACIONES									
Tema de Capacitación: Uso y aplicación del diseño del sistema de control interno									
Objetivo: Capacitar al personal administrativo y operativo de la empresa sobre el uso y aplicación diseño del sistema de control interno, con la finalidad de mejorar el desarrollo de sus operaciones diarias.									
Departamento: Todos los departamentos.									
Actividades	Participantes	Facilitador		Metodología	Fecha estimada	Horas	Lugar	Responsable	Observación
		Interno	Externo						
Bienvenida	26	X		Taller	2022	20 horas	Mega Totalhome	Director de Talento Humano, directora Administrativa y Gerente General	
Indicaciones									
Socialización de código de ética									
Socialización del manual de funciones									
Socialización del manual de evaluaciones al desempeño									

Socializar sobre las políticas para compras y ventas	26	X		Taller	2022	20 horas	Mega Totalhome	Director de Talento Humano, directora Administrativa y Gerente General	
Socializar acerca los modelos para denuncias quejas y reclamos									
Socializar sobre el manual de comunicación interna y externa.									

Realizado por: Soliz, N. 2021

EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME
MANUAL DE EVALUACIONES DE DESEMPEÑO AL PERSONAL

INTRODUCCIÓN

El presente manual de evaluaciones al desempeño del personal para la empresa comercial Totalhome, se ha preparado con la finalidad de establecer parámetros que sirvan para el desarrollo adecuado de evaluaciones y que de forma objetiva y sistemática se puedan promover acciones para el mejoramiento de la productividad y eficiencia institucional.

El contenido del manual inicia con la definición del objetivo general y específicos, el alcance y las políticas de aplicación, a más de ello en forma clara y detallada se indica el procedimiento a seguir para ejecutar la evaluación.

OBJETIVOS GENERAL

Diseñar e implementar un manual de evaluación al personal que fomente la efectividad en el desempeño de los cargos que ocupan los empleados de la empresa comercial Totalhome.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar deficiencias en las áreas departamentales mediante el análisis de problemas individuales o colectivos.
- Ayudar a determinar aquellos aspectos en los que se requiere de actualización de conocimientos y así crear planes o programas de capacitaciones al personal.
- Designar a los empleados áreas de trabajo que permitan utilizar de mejor manera sus conocimientos, destrezas y habilidades.
- Contribuir al mejoramiento del clima organizacional, promoviendo la comunicación efectiva entre los diferentes departamentos.

ALCANCE

El manual de evaluación de desempeño al personal será de aplicación para todo el personal que se encuentra bajo dependencia laboral en la empresa Totalhome.

POLÍTICAS DE APLICACIÓN

- a) El Departamento de Talento Humano tendrá la responsabilidad de elaborar, actualizar o modificar el contenido del presente manual y de los formatos de evaluación, con el aval del Gerente General y el Departamento Administrativo.
- b) Se establecerán evaluaciones de desempeño cada año, para emitir propuestas de capacitación u otras opciones de mejoramiento requeridas por el empleado.
- c) Los resultados de las evaluaciones serán de confidencialidad y únicamente serán entregados a los directores de las dependencias a las cuales el personal evaluado pertenece, para que se puedan realizar las debidas sugerencias.
- d) En relación con los resultados de las evaluaciones, si el empleado no estuviere de acuerdo con su calificación, tendrá derecho a solicitar una revisión durante los quince días hábiles siguientes a la fecha de notificación, mediante un documento escrito al Departamento de Talento Humano y Departamento Administrativo.
- e) El formulario de evaluación al personal debe estar exento de presentar alteraciones, errores o tachones que hagan dudar de la autenticad de los datos plasmados, caso contrario el formulario será devuelto para que se lleve de nuevo la evaluación, para lo cual se dará un plazo prudente.
- f) El formulario de evaluación debe contener la firma del evaluador, así como del evaluado para que quede constancia que los resultados de la evaluación son fidedignos.
- g) Respecto a situaciones que no se encuentren previstas dentro del presente manual serán resultas por el Departamento Administrativo.

PROCESO GENERAL

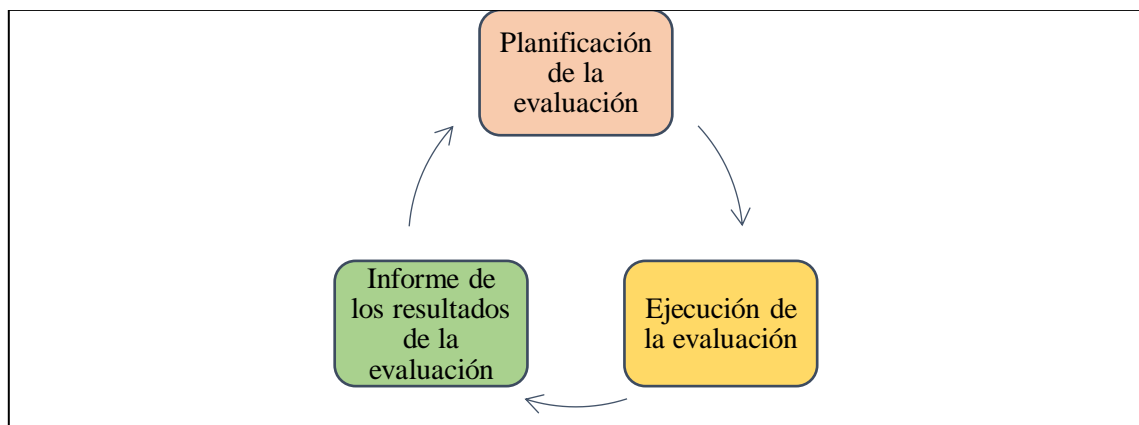


Figura 2-3. Proceso para el desarrollo de evaluaciones al desempeño

Realizado por: Soliz, N.2021

Planificación de la evaluación

El proceso de planificación será ejecutado la Gerencia General juntamente con el Departamento de Talento Humano y demás jefes departamentales, en donde seleccionarán y aprobarán los programas y cronogramas de actividades para el desarrollo de la evaluación, así mismo esto deberá socializado al resto del personal.

Ejecución de la evaluación

Los directores departamentales serán los encargados de ejecutar las evaluaciones al personal que se encuentre bajo su línea de responsabilidad y autoridad, esto por tener mayor conocimiento del área donde desempeña sus labores, con respecto a la evaluación del desempeño del Gerente será realizada por la Junta de Accionistas.

La evaluación se desarrollará mediante una entrevista en donde juntamente con el evaluado se analizarán los criterios sometidos a calificación, el evaluador deberá leer cuidadosamente cada parámetro de evaluación, y deberá seleccionar con una X el rango de calificación que considere adecuado este irá de 1 a 5 en donde: 1 tiene una designación de desempeño deficiente, 2 de regular, 3 de bueno, 4 de muy bueno y 5 de excelente.

El resultado de la evaluación corresponderá a la suma de los puntajes de cada ítem (tabla de puntaje y calificación) donde 10 será la puntuación mínima y 60 la máxima.

Deficiente	0 a 10
Regular	11 a 20
Bueno	21 a 30
Muy Bueno	31 a 40
Excelente	41 a 60

Tabla 28-3: Resumen de calificaciones de la evaluación al desempeño

RESUMEN DE CALIFICACIONES		
N°	ASPECTOS	CALIFICACIÓN/PUNTAJE
1	Competencias de conocimientos técnicos y productividad	
2	Liderazgo	
3	Conducta Laboral	
CALIFICACIÓN FINAL		

Realizado por: Soliz, N. 2021

Es importante recalcar que las calificaciones deben ser objetivas, es decir el evaluador por ningún motivo deberá dejarse influenciar para otorgar una calificación diferente.

Una vez obtenido los resultados se procederá a realizar una retroalimentación es decir se informará al empleado sobre aquellas cualidades y ámbitos en los que debe mejorar su desempeño, o emitir felicitaciones según sea el caso, y se dará por concluido el proceso de evaluación con su firma y la indicación realizada.


Tabla 29-3: Resumen de calificaciones de la evaluación al desempeño nivel directivo

					EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO (NIVEL EJECUTIVO-DIRECTIVO)					Páginas: 2			
Identificación del Evaluador y Evaluador													
Nombres													
Cargo													
Departamento o Área													
Nombre del evaluador						Fec		ha					
Indicaciones: Señale con una x de acuerdo al parámetro de evaluación													
Deficiente (1)			Regular (2)			Bueno (3)			Muy bueno (4)			Excelente (5)	
COMPETENCIAS DE CONOCIMIENTOS TÉCNICOS Y PRODUCTIVIDAD													
Nº	FACTOR	CRITERIO	CALIFICACIÓN										
			1	2	3	4	5						
1	Planeación del Trabajo	Se elaboran planes y cronogramas de trabajo en el que se establezca metas y objetivos a corto, mediano y largo plazo.											
2	Calidad del trabajo	Se preocupa por lograr un trabajo eficiente, optimizando recursos y tiempo											
3	Conocimiento del trabajo	Dominio del conocimiento y técnicas en las tareas designadas											
4	Toma de Decisiones	Maneja adecuadamente situaciones que se presentan al momento de desarrollar su trabajo abordando adecuadamente las alternativas más acertadas.											
5	Apego a las políticas institucionales	Busca ejecutar su trabajo tomando en consideración la normativa interna y externa que regula a la empresa.											
LIDERAZGO													
1	Trabajo en equipo	Capacidad de trabajar con otras personas, promoviendo la integración de todos en proyectos y programas.											
2	Cooperación	Disposición para participar en actividades o planes de manera entusiasta y voluntaria											

3	Delegación	Asignación de responsabilidades de acuerdo con los conocimientos, destrezas y habilidades del personal y así ejecuten sus actividades con suficiente autonomía.						
4	Monitoreo del personal	Brinda seguimiento y orientación a sus subordinados, buscando que no existan confusiones en las actividades o procesos a ejecutar.						
5	Capacidad de negociación	Facultad de ejercer influencia sobre otras personas con la finalidad de lograr tratos de conveniencia para la empresa y terceros (clientes, proveedores, accionistas)						
CONDUCTA LABORAL								
1	Relaciones interpersonales	Contribuye a mantener y promover un lugar de trabajo positivo, donde repete las diferencias entre compañeros y busque a la solución de conflictos logrando consensos.						
2	Responsabilidad	Cumple responsablemente con sus obligaciones laborales y asume las consecuencias o resultados de sus decisiones.						
3	Ética	Conoce y aplica las normas de conducta, valores y principios éticos que constan en el código de ética de la empresa.						
4	Puntualidad	Es puntual en la presentación de informes, horarios de trabajo y demás responsabilidades.						
5	Confidencialidad	Guarda cuidadosamente la documentación perteneciente a la entidad, así como evitar la divulgación a terceros.						
PUNTAJE TOTAL								
COMENTARIO GENERAL								
MEJORAMIENTO Y DESARROLLO								
Firma del Evaluador					Firma del Evaluado			

Realizado por: Soliz, N. 2021

Tabla 30-3: Resumen de calificaciones de la evaluación al desempeño nivel operativo

		EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO (NIVEL OPERATIVO)			Páginas: 2		
Identificación del Evaluador y Evaluador							
Nombres							
Cargo							
Departamento o Área							
Nombre del evaluador					Fecha		
Indicaciones: Señale con una x de acuerdo con el parámetro de evaluación							
Deficiente (1)		Regular (2)		Bueno (3)		Muy bueno (4)	
						Excelente (5)	
COMPETENCIAS DE CONOCIMIENTOS TÉCNICOS Y PRODUCTIVIDAD							
Nº	FACTOR	CRITERIO	CALIFICACIÓN				
			1	2	3	4	5
1	Calidad de Trabajo	Se preocupa por lograr un trabajo eficiente, optimizando recursos y tiempo					
2	Conocimiento del trabajo	Dominio del conocimiento y técnicas en las tareas designadas.					
3	Eficiencia laboral	Cumple a tiempo con la entrega de trabajos / cumple con las metas de ventas mensuales.					
4	Utilización de recursos	Mantiene y usa adecuadamente los materiales, instalaciones que se encuentran bajo su responsabilidad.					
5	Toma de Decisiones	Maneja adecuadamente situaciones que se presentan al momento de desarrollar su trabajo abordando adecuadamente las alternativas más acertadas.					
6	Apego a las políticas institucionales	Busca ejecutar su trabajo tomando en consideración la normativa interna y externa que regula a la empresa.					
7	Innovación	Capacidad para crear y generar nuevas ideas y soluciones a problemas.					
8	Rendimiento bajo presión	Capacidad para cumplir con sus obligaciones laborales bajo condiciones					
CONDUCTA LABORAL							
1	Trabajo en equipo	Capacidad de trabajar con otras personas, promoviendo la integración de todos en proyectos y programas.					
2	Cooperación	Disposición para participar en actividades o planes de manera entusiasta y voluntaria					
3	Atención al público	Brinda atención esmerada cordial a usuarios externos como a los clientes y proveedores.					
4	Dinamismo y energía	Capacidad de trabajar con dinamismo, energía y alegría en jornadas prologadas de trabajo.					
5	Relaciones interpersonales	Contribuye a mantener y promover un lugar de trabajo positivo, donde repete las diferencias entre compañeros y busque a la solución de conflictos logrando consensos.					

6	Responsabilidad	Cumple responsablemente con sus obligaciones laborales y asume las consecuencias o resultados de sus decisiones.					
7	Ética	Conoce y aplica las normas de conducta, valores y principios éticos que constan en el código de ética de la empresa.					
8	Puntualidad	Es puntual en la presentación de informes, horarios de trabajo y demás responsabilidades.					
9	Confidencialidad	Guarda cuidadosamente la documentación perteneciente a la entidad, así como evitar la divulgación a terceros.					
PUNTAJE TOTAL							
COMENTARIO GENERAL							
MEJORAMIENTO Y DESARROLLO							
Firma del Evaluador				Firma del Evaluado			

Realizado por: Soliz, N. 2021

Informe de resultados de la evaluación

El director encargado del Departamento de Talento humano será el encargado de realizar un informe sobre los resultados de las evaluaciones incluyendo recomendaciones, dicho informe será entregado al Departamento Administrativo para que se emitan acciones correctivas.

3.10.5. Evaluación de riesgos

3.10.5.1. Plan de mitigación de riesgos

EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME PLAN DE MITIGACIÓN DEL RIESGO

INTRODUCCIÓN

El plan de mitigación de riesgos de la empresa comercial Totalhome se crea con la finalidad de reducir la probabilidad de ocurrencia de eventos que pudieran afectar al desempeño normal de sus operaciones.

En el presente plan se establece las acciones a seguir para realizar una adecuada identificación, valoración, y calificación del riesgo, así como la generación de estrategias para su mitigación de acuerdo con el nivel de prioridad de cada una.

OBJETIVO GENERAL

Formular y establecer un conjunto de medidas, acciones preventivas y correctivas que permitan identificar, clasificar, y establecer la ocurrencia de riesgos que pudieran afectar al desarrollo adecuado de las operaciones en la empresa.

OBJETIVO ESPECÍFICOS

- Reducir la probabilidad de ocurrencia de riesgos, o llevar los riesgos a niveles aceptables.
- Minimizar las posibles pérdidas y ayudar a identificar nuevas oportunidades de negocio.

ALCANCE

El presente plan de mitigación de riesgos se aplica a todos los procesos administrativos, financieros y operativos de la empresa con la finalidad, con la finalidad de contribuir al logro de los objetivos institucionales.

RESPONSABLE

El Gerente General juntamente con los jefes departamentales serán los encargados de la implementación y actualización del plan de mitigación de riesgos.

El presente plan será flexible y se modificará acorde a las necesidades y nuevos riesgos potenciales.

CONTENIDO

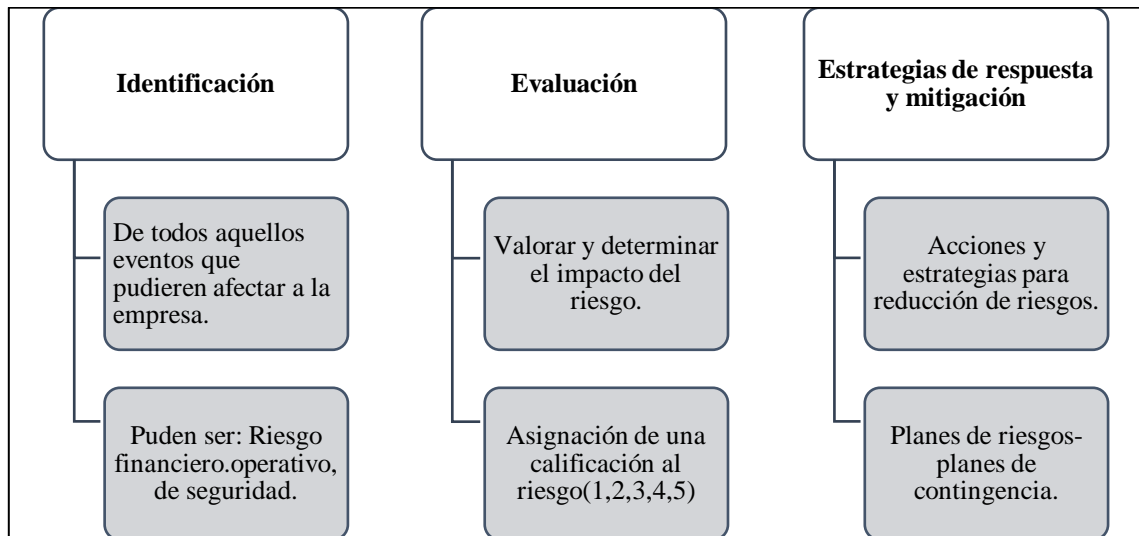


Figura 3- 3. Gestión del riesgo

Fuente: (Brito, 2018,p.255)

Realizado por: Soliz, N. 2021

La identificación de riesgos se puede ejecutar mediante:

- Análisis DAFO
- Aplicación de cuestionario de control interno
- Entrevistas
- Quejas o denuncias

Una vez que se hayan identificado y definido aquellos riesgos que pudieren generar incertidumbre o inestabilidad en la empresa, se procederá a evaluación del riesgo mediante la aplicación de una matriz de valoración o mapa de riesgos.

		IMPACTO					
		Insignificante	menores	Moderado	Crítico	Catastrófico	
		1	2	4	8	16	
PROBABILIDAD	Frecuente	5	5	10	20	40	80
	Probable	4	4	8	16	32	64
	Ocasional	3	3	6	12	24	48
	Posible	2	2	4	8	16	32
	Improbable	1	1	2	4	8	16

Realizado por: Soliz, N. 2021

La matriz de valoración del riesgo se encuentra formada en el eje vertical por la probabilidad de ocurrencia de un evento, en un rango de 1 a 5 donde 1 significa que es improbable que ocurra un evento y 5 que la ocurrencia sea frecuente.

El eje horizontal detalla el impacto que produce el evento o el riesgo en el desarrollo de las operaciones de la empresa, se encuentra en un rango de 1 a 16, donde uno significa que el impacto que tendrá el evento es insignificante, mientras que 16 que este será catastrófico.

$$RIESGO = Probabilidad \times Impacto$$

Valores de la matriz

De 1 a 4	Riesgo Bajo	→	Color verde
De 5 a 12	Riesgo Medio	→	Color Amarillo
De 16 a 24	Riesgo Medio Alto	→	Color naranja
De 32 a adelante	Riesgo Alto	→	Color rojo

MATRÍZ DE MITIGACIÓN DE RIESGOS

La matriz de mitigación de riesgos una herramienta fundamental en la cual se puede identificar los procesos, actividades, el nivel de riesgo y a su vez las acciones a ejecutar como respuesta al riesgo. (Ver tabla 22-3)

Tabla 31-3: Resumen de calificaciones de la evaluación al desempeño nivel operativo

FORMATO MATRIZ DE MITIGACIÓN DE RIESGOS										
N°	Principio	Riesgo	Tipo de riesgo	Descripción de la deficiencia	Consecuencias	Impacto	Probabilidad	Escala	Plan de remediación	Responsable
1										
2										
3										
4										
5										

Realizado por: Soliz, N. 2021

En la matriz se indicará:

- El principio del COSO III en el que se ha detectado anomalías.
- Se definirá el tipo de riesgo (operativo, financiero, de información).
- Se realizará una breve descripción de la deficiencia encontrada.
- Indicará las consecuencias más significativas del riesgo.
- Se procederá a su calificación (impacto, probabilidad y escala).
- Se definirán estrategias para mitigación del riesgo.
- Se asignarán responsables de la elaboración, verificación y control de las estrategias definidas.

Cabe señalar que la matriz puede ser ajustable acorde a los requerimientos que se presenten.

3.10.6. Actividades de control

3.10.6.1. Indicadores de gestión

EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME INDICADORES DE GESTIÓN

Dentro del entorno económico actual es conveniente que las empresas den seguimiento a su desempeño mediante la aplicación de indicadores de gestión que le permitan conocer su comportamiento en el desarrollo de sus procesos, grado de cumplimientos de objetivos, como también su posición en el mercado y así tomar decisiones más acertadas.

OBJETIVO

Los presentes indicadores de gestión para Totalhome se crean con la finalidad de:

- Apoyar a la planificación (establecimiento de metas y objetivos) y formulación de políticas organizacionales a mediano y largo plazo.
- Que el personal conozca su contribución al logro de los objetivos de la organización en el cumplimiento de sus actividades.
- Ejecutar cambios en los cursos de acción para eliminar inconsistencias.
- Monitorear el grado de satisfacción del cliente con la adquisición del producto y la atención al cliente.

Los presentes indicadores de gestión permiten medir de forma cualitativa y cuantitativa el grado de cumplimiento de los objetivos empresariales en términos de eficiencia, eficacia, economía, equidad, educación y ecología.

CARACTERÍSTICAS

- Ser medible y claro
- Debe medir la misión, visión, objetivos estratégicos y metas trazadas.
- Proveer información útil y confiable para la toma de decisiones.
- Estar coordinados

Tabla 32-3: Indicadores de gestión

EFICACIA					
Nombre Del Indicador	Objetivo	Origen de los Datos	FÓRMULA	META	Frecuencia
Cantidad de clientes obtenidos en el año 2022	Incrementar la cartera de clientes en el año 2022.	Informe de cartera de clientes	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de clientes año 2022}}{\text{N}^\circ \text{ de clientes proyectados año 2022}} * 100$	Mayor o igual	Annual
EFICIENCIA					
Capacidad de ejecución de planes y proyectos	Medir la capacidad de ejecución de planes y proyectos	Presupuesto general de la empresa	$\frac{\text{N}^\circ \text{ de proyectos ejecutados en el año}}{\text{N}^\circ \text{ total de proyectos planificados en el año}} * 100$	Igual 100 %	Annual
ECONOMÍA					
Recuperación de la cartera de crédito	Incrementar la recuperación de la cartera de crédito en el año 2022	Informe de ventas Anuales de la empresa	$\frac{\text{Cartera de crédito recuperada año 2022}}{\text{Total de cartera existente}} * 100$	Mayor o Igual a 65%	Semestral
ÉTICA					
Conocimiento del código de ética en la empresa.	Medir el número de empleados que tienen conocimiento de la existencia del código de Ética en la empresa	Plan Anual de capacitación	$\frac{\text{Personal capacitado sobre el CE}}{\text{Total de personal}} * 100$	Mayor e igual a 80%	Annual

EQUIDAD					
Cantidad de empleados con capacidades especiales contratados en el año 2022	Fomentar la vinculación laboral empleando trabajadores con capacidades especiales, dentro de la organización en el año 2022.	Nómina de Trabajadores	Personal contratado con capacidades Es NºTotal de personal * 100	igual al 15%	Annual
EDUCACIÓN					
capacitaciones en el año 2022	Aumentar el número de personal capacitado en la empresa en el año 2022.	Plan anual de Capacitación	Nº de personal capacitado año 2022 NºTotal de personal * 100	Mayor o igual a 100%	Semestral
ECOLOGÍA					
Porcentaje de consumo eléctrico alcanzado en la empresa en el año 2022.	Reducir en consumo de Energía eléctrica en un 30% en la Empresa, en el año 2022.	Documentación de Contabilidad	% de consumo de energía eléctrica año 2022 % de consumo eléctrico proyectado	Mayor igual a 30%	Semestral

Fuente: (Totalhome, 2021)

Realizado por: Soliz, N. 2021

Cabe recalcar que la empresa está en la posibilidad de crear o modificar los indicadores acordes a sus necesidades de evaluación (gestión, uso de recursos, grado de satisfacción del cliente).

EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME
MANUAL DE POLÍTICAS PARA LA ADQUISIÓN Y MANTENIMIENTO DE LAS
TICS

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las tecnologías de la información son de sus obligatorio en la empresas sin importar su tipo o actividad económica, debido a la facilidad, simplificación de tiempo y espacio en el la ejecución de tareas, es por ello que el presente manual pretende servirá como guía para el personal de la empresa Totalhome, sobre la adquisición y manejo de los equipos, por medio de la formulación de las políticas y lineamientos mismos que deberán ser cumplidos para preservar los estándares que aseguren la continuidad, el funcionamiento y el mantenimiento adecuado de los sistemas.

El manual consta de políticas respecto al procedimiento a seguir para su actualización y modificación, responsabilidades del departamento administrativo y el resto del personal, políticas de seguridad de las TICS y para el resguardo de información, el proceso a seguir para llevar a efecto el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos, así como de su adquisición.

PROPÓSITO

El manual de políticas para la adquisición y mantenimiento de las tecnologías de la información para la empresa comercial Totalhome se crea a fin de dejar establecidos lineamientos que permitan asegurar su operatividad en condiciones óptimas.

OBJETIVO GENERAL

Diseñar un manual para la adquisición y mantenimiento de las TICS de la empresa comercial Totalhome, mediante el establecimiento de políticas para el uso adecuado, seguridad y mantenimiento de los sistemas informáticos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Garantizar el adecuado funcionamiento de los tics en las diferentes sucursales de la empresa mediante la aplicación de medidas preventivas y correctivas para el hardware y software.

- Normar los procesos para la adquisición y mantenimiento de los tics.
- Promover el uso adecuado de los recursos tecnológicos.
- Reducir riesgos respecto al manejo de las tecnologías de la información en Totalhome.

ALCANCE

El presente manual consta de políticas que serán aplicables para la oficina matriz Totalhome y sus sucursales.

POLÍTICAS

Modificaciones y actualizaciones

- a. Las modificaciones y actualizaciones al presente manual lo efectuarán el departamento administrativo, hasta que se creará una división encargada de las tecnologías de la información.
- b. Mediante un informe documentado se informará al gerente general de los cambios y actualizaciones a efectuarse para seguido a esto proceder a su aprobación.

Infraestructura de hardware y software

Responsabilidad del Departamento Administrativo

- a. Será responsable de adquirir y asignar adecuadamente los equipos y programas informáticos para la empresa matriz y sus diferentes sucursales.
- b. Evaluar el área física donde se instalarán el equipo nuevo informático, para evitar riesgos por posibles daños.
- c. Solicitar unas designaciones presupuestarias anuales para el mantenimiento y adquisición de los equipos tecnológicos.
- d. Solicitar al contador(a) que se lleven inventarios de hardware y software con codificación.
- e. Verificar que los equipo cuenten con un sistema operativo de versión actualizada.
- f. Establecer configuraciones automáticas para guardar información en discos de red y facilitar las copias de seguridad.
- g. Restringir el acceso a los equipos fuera de los horarios de trabajo, a menos que se cuente con su debida autorización.
- h. Participar en la celebración de contratos para la adquisición de bienes o servicio técnico donde se incluyan equipos informáticos.

- i. Comprobar que los equipos se encuentran funcionando dentro de su vida útil, y que sean existan suficientes equipos y dispositivos de acuerdo con los diferentes requerimientos; y,
- j. Velar por que los equipos tecnológicos se ubiquen en un lugar seguro de inundaciones, robo o cualquier otra situación que pueda poner en peligro los equipos.

Responsabilidad del Personal

- a. El personal que labora en la empresa comercial Totalhome debe velar por el uso adecuado de los diferentes equipos tecnológicos (computadores, impresoras, modem, teléfonos).
- b. Usar los equipos tecnológicos únicamente para dar cumplimiento a sus actividades laborales; y,
- c. Informar respecto a anomalías o riesgos que se presenten con el uso de los equipos tecnológicos.

Prohibiciones

- a. Instalar y/o descargar juegos, videos, música ni aplicaciones de páginas de internet que pudieren afectar la seguridad de los equipos con la exposición a virus o a hackeo.
- d. Solicitar la reparación de equipos tecnológicos personales.
- e. Llevar fuera de su lugar de trabajo los equipos tecnológicos
- f. Hacer uso de los equipos para la ejecución de tareas que no pertenezcan a las funciones establecidas en su contrato de trabajo.
- g. Prohibido sustraer información proveniente del sistema contable mediante discos de red extraíbles (flash memory, CD, memoria SD), que no pertenezcan a la empresa.
- h. Desinstalar programas existentes en los diferentes equipos.
- i. No compartir claves de acceso a los equipos a personal no autorizado.

Políticas de Seguridad.

- a. Se deberá restringir el uso de páginas web de dudosa procedencia.
- b. Otorgar claves de acceso para el uso de módulos del sistema contable Microplus SQL de Totalhome.
- c. Contar con un servidor de respaldo que pueda ser utilizado ante una eventual caída del servidor principal de datos.
- d. Todos los sistemas de informáticos deberán estar resguardados dentro de su área asignada.
- e. No se deberá ingerir alimentos, bebidas u otros mientras se esté haciendo uso de los equipos.
- f. Verificar que el proveedor otorgue software especializado y que cuenten con licencias.

- g. Si se está generando información en documentos de Microsoft office grabar cada 10 minutos el avance del trabajo.
- h. Solicitar el cambio de claves cada año, o en el caso de desvinculación de un empleado que haya tenido acceso a módulos del sistema contable.
- i. No realizar traslado o cambio de conexiones sin contar con la ayuda de un técnico.
- j. Toda información recibida de fuentes externas debe ser revisada antes de ser procesada y almacenada.
- k. Establecer un procedimiento formal para el tratar virus informáticos.

Mantenimiento o instalación de software

- a. Para la modificación o instalación de software se deberá contratar a personal especializado.
- b. Solicitar mediante un documento formal el presupuesto para contratar externamente un proveedor del servicio.
- c. Crear copias de seguridad para salvaguardar la información en el proceso de mantenimiento de software.

Mantenimiento Preventivo

En Totalhome el mantenimiento preventivo a los equipos se ejecuta par de manera anticipada y planificada se realice un diagnóstico con el fin de evitar desperfectos, el procedimiento a efectuar será el siguiente:

- a. Inspección física de los equipos y sus periféricos (teclado, mouse, micrófono, parlantes, tinta, cargadores).
- b. Verificar que el espacio físico para los equipos sea el adecuado y que cumpla con las condiciones mínimas de seguridad electrónica.
- c. Revisar el cableado eléctrico, así como las instalaciones de la red de internet.
- d. Limpiar cada componente con elementos químicos (alcohol isopropílico, agua destilada) y físicos (franela) adecuados evitando el contacto directo con las partes eléctricas.
- e. En caso de desarmar los equipos guardar de forma segura y ordenada la tornillería de cada componente-
- f. En caso de presentar fallas graves informar para dar paso al mantenimiento correctivo.

Mantenimiento Correctivo

Se procederá a realizar el mantenimiento correctivo a aquellos equipos que previamente en la realización del mantenimiento preventivo se detectaron fallas en su funcionamiento.

- a. Determinar si la falla es interna (hardware) o externa (software), red eléctrica o red de internet.
- b. Si la falla existente es de tipo interna solicitar al departamento administrativo se pueda desarrollar el mantenimiento con un técnico especializado.
- c. Verificar que se ejecuten las actualizaciones a los sistemas operativos.
- d. Comprobar que el mantenimiento haya sido exitoso.
- e. En el caso de presentar fallas físicas e internas irreparables se procederá a dar de baja al equipo en los inventarios de equipo de cómputo, y equipos de oficina.

Ingreso de nuevos equipos

Para el ingreso de nuevos equipos se procederá:

- a. Solicitar al departamento administrativo los equipos nuevos con su debida justificación.
- b. Una vez realizada la compra se procederá a revisar que el equipo sea entregado en óptimas condiciones y que cuente con las especificaciones solicitadas.
- c. Asignar su codificación para su ingreso a inventarios en el sistema contable.
- d. Designar un responsable de su uso y custodia.

**EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME
POLÍTICAS PARA COMPRAS Y VENTAS**

Compras

Para que se efectúen las adquisiciones en Totalhome se deberá seguir los siguientes lineamientos:

- Todo requerimiento de compras relacionada con mercadería deberá ser aprobadas por el gerente general y el jefe de compras y contar con sus debidas firmas.
- En base a los registros de mercadería mensuales establecidos por contabilidad, se procederá a la ejecución de las compras.
- La ordenes de compras no realizadas o redactadas erróneamente deberán ser anuladas.
- Se deberá tener una lista actualizada sobre los proveedores con su datos informativos , lista de productos y precios.
- En el caso de presentar necesidades de compras diferentes a mercadería en las diferentes sucursales estas deberán ser informadas por el supervisor de almacén al jefe de compras.
- Se debe comprobar que los artículos solicitados para la compra sean realmente necesarios, esto a fin de evitar desperdicios por compras excesivas.
- En el registro se verificará se hago uso de los principios generalmente aceptados (equidad, partida doble, ente, bienes económicos, moneda común denominador, empresa en marcha, valuación al costo, período, devengado, objetividad, realización, prudencia, uniformidad, significación o importancia relativa)

Consideraciones del proceso de compras

Uno de los aspectos de gran relevancia para el desarrollo adecuado del proceso de las adquisiciones o compras, es la selección de proveedores, esto debido a que Totalhome busca productos que se acoplen de mejor manera a sus necesidades en la ejecución de sus actividades, así como también brindar a sus clientes aquellos productos que presenten la mejor calidad y accesibilidad, para ello se ha propuesto el siguiente flujograma:

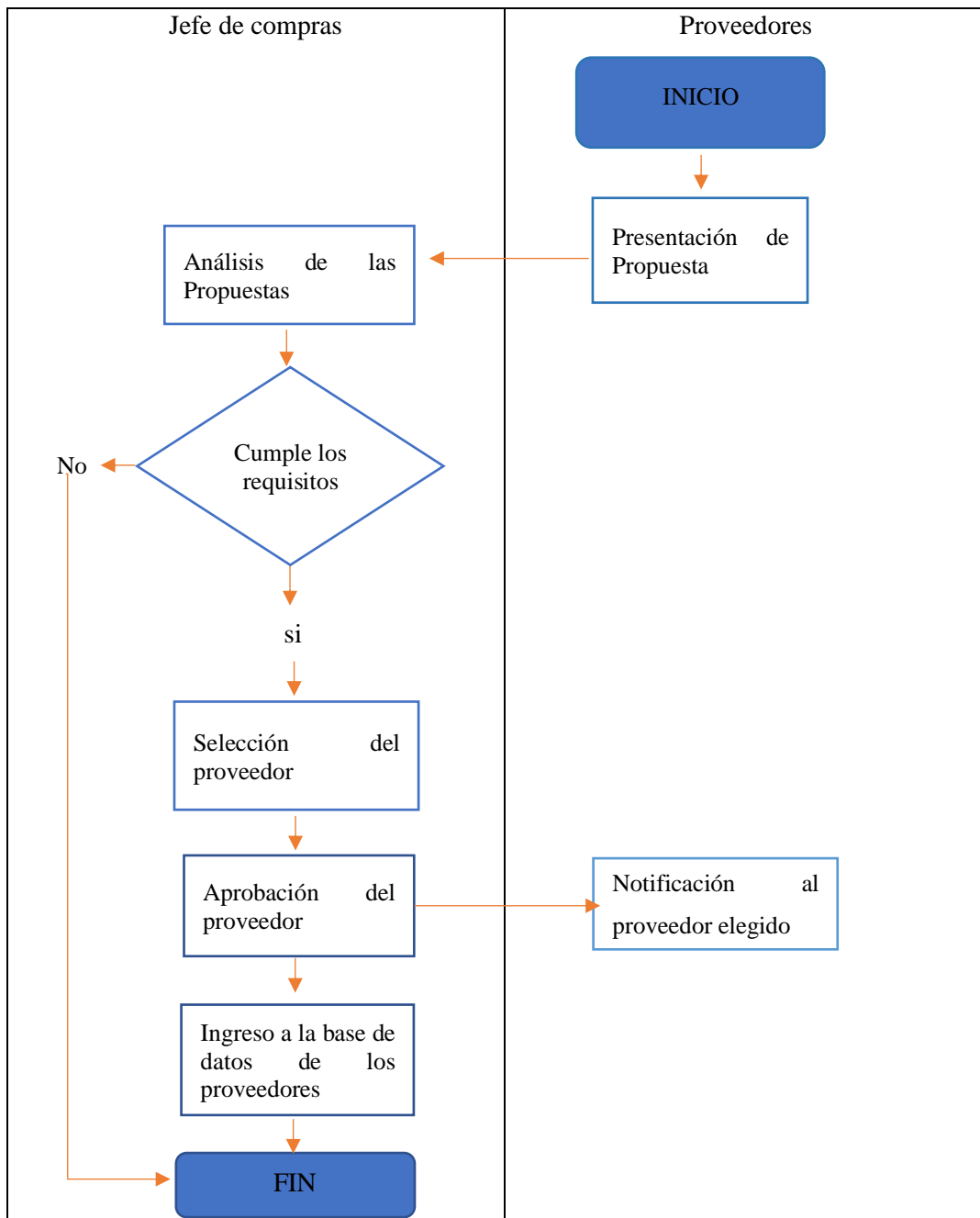


Gráfico 4-3. Selección de proveedores

Fuente: (Totalhome,2021)

Realizado por: Soliz, N. 2021

Registro de las Compras

El registro de las compras deberá ser realizada por el contador empresarial basado en los principios de contabilidad generalmente aceptados y Normas Internacionales NIFF Y NIC.

Asiento tipo de compras de materiales o suministros

FECHA	CÓDIGO	DETALLE	DEBE	HABER
01-01-2---	XXX	Compra IVA 12% IVA 0% Caja/Bancos IRF IR IR IVA P/R compra de-----	xxxxxxx xxxxxx xxxxxxx	 xxxx xxxxx

Asiento tipo de compras de mercadería

FECHA	CÓDIGO	DETALLE	DEBE	HABER
01-01-2---	XXX	Mercadería 12% IVA 12% Proveedores IRF IR IR IVA P/R compra de mercadería a crédito	xxxxxxx xxxxxxx	 xxxx xxxx xxxxx

Asiento tipo pago a proveedores

FECHA	CÓDIGO	DETALLE	DEBE	HABER
01-01-2---	XXX	Proveedores Bancos P/R Pago a proveedores	xxxxxxx	 xxxx xxxxx

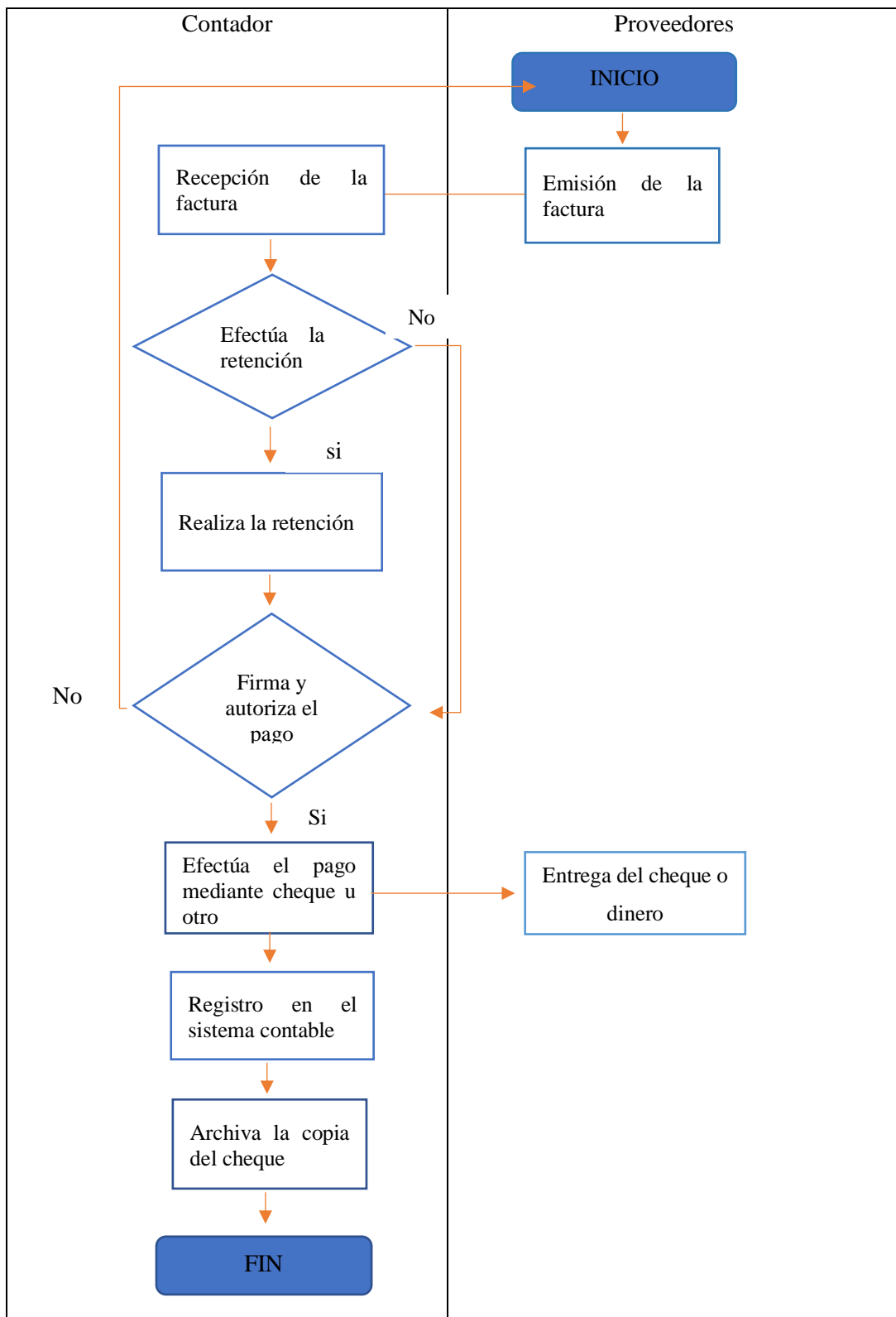


Gráfico 5-3. Proceso de compras

Fuente: (Totalhome,2021)

Realizado por: Soliz, N. 2021

Ventas

En la empresa por la naturaleza de sus operaciones se han definido dos tipos de ventas: ventas al contado y ventas a crédito, y al momento de realizarlas se deberá cumplir lo siguiente:

- Toda venta sea a crédito o a contado, deberá ser documentada (contrato de crédito, factura)
- Las ventas que se efectúen a contado se le deberá aplicar un descuento del 10 al 20%.
- La empresa después de que se efectúe la venta no es responsable de daños de la mercadería (caída, rayones, robos). Se hará valido la garantía del producto siempre y cuando los daños correspondan a aquellos definidos dentro de contrato de garantías (daños técnicos o de fábrica).
- En toda venta se debe indicar el tiempo de garantía del producto adquirido, así como las especificaciones de los casos aplicables dentro de la garantía.
- Los productos deben ser exhibidos con sus precios actualizados, para evitar confusiones por parte de los clientes.
- En la facturación de las ventas se debe verificar que este corresponda al valor establecido, que se apliquen los descuentos en el caso de existir, y que el porcentaje de IVA corresponda al establecido por el Servicios de Rentas Internas y el Art 64. Facturación del Impuesto, de la Ley de Régimen Tributario interno.
- Se comprobará que el facturero físico se encuentren dentro de la fecha válida para su emisión.
- Para realizar una venta a crédito se deberá evaluar al cliente, verificar su perfil crediticio.
- Se deberá solicitar un garante, quién asumirá la responsabilidad legal del pago del crédito, esto en caso de incumplimiento.
- Una vez que el cliente haya cumplido con el pago de las cuotas de crédito establecidas, se emitirá un recibo de cobro con la nota de “cancelado”.

Registro de ventas

El registro de las ventas deberá ser realizada por el contador empresarial basado en los principios de contabilidad generalmente aceptados y Normas Internacionales NIFF Y NIC.

Asiento tipo venta a contado

FECHA	CÓDIGO	DETALLE	DEBE	HABER
01-01-2---	XXX	Caja IRF IR por pagar IR IVA por pagar Venta tarita 12% Nombre del cliente IVA 12% P/R Venta a contado	xxxxxxx xxxxxxx xxxxxxx	xxxx xxxxxx

Asiento tipo venta a crédito

FECHA	CÓDIGO	DETALLE	DEBE	HABER
01-01-2---	XXX	Documento por cobrar clientes Nombre del cliente IRF IR IR IVA Venta tarita 12% Nombre del cliente IVA 12% P/R Venta a crédito	xxxxxxx xxxxxxx xxxxxxx	xxxx xxxxxx

Proceso de venta a contado

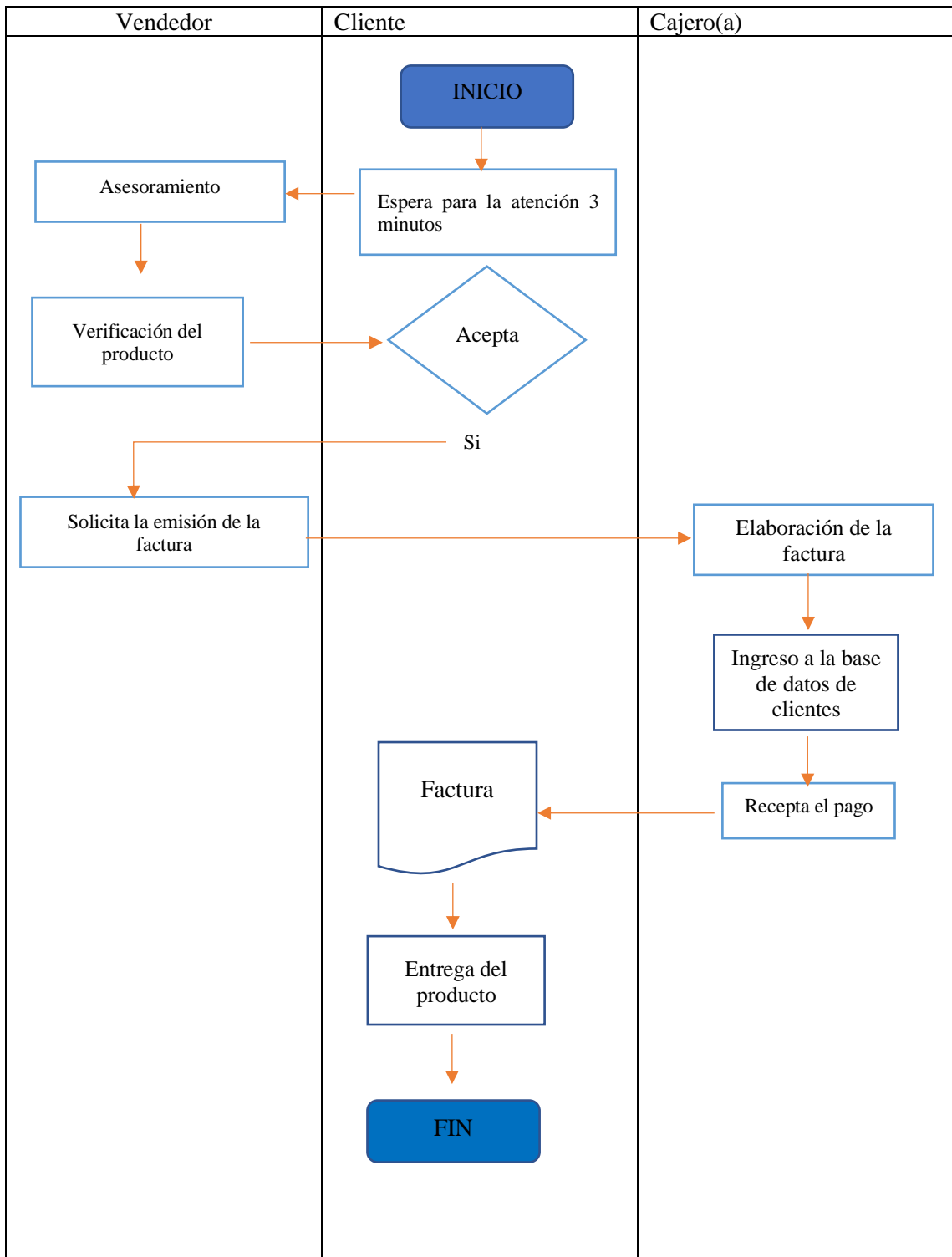


Gráfico 6-3. Proceso de venta a contado

Fuente: (Totalhome ,2021)

Realizado por: Soliz, N. 2021

Proceso de venta a crédito

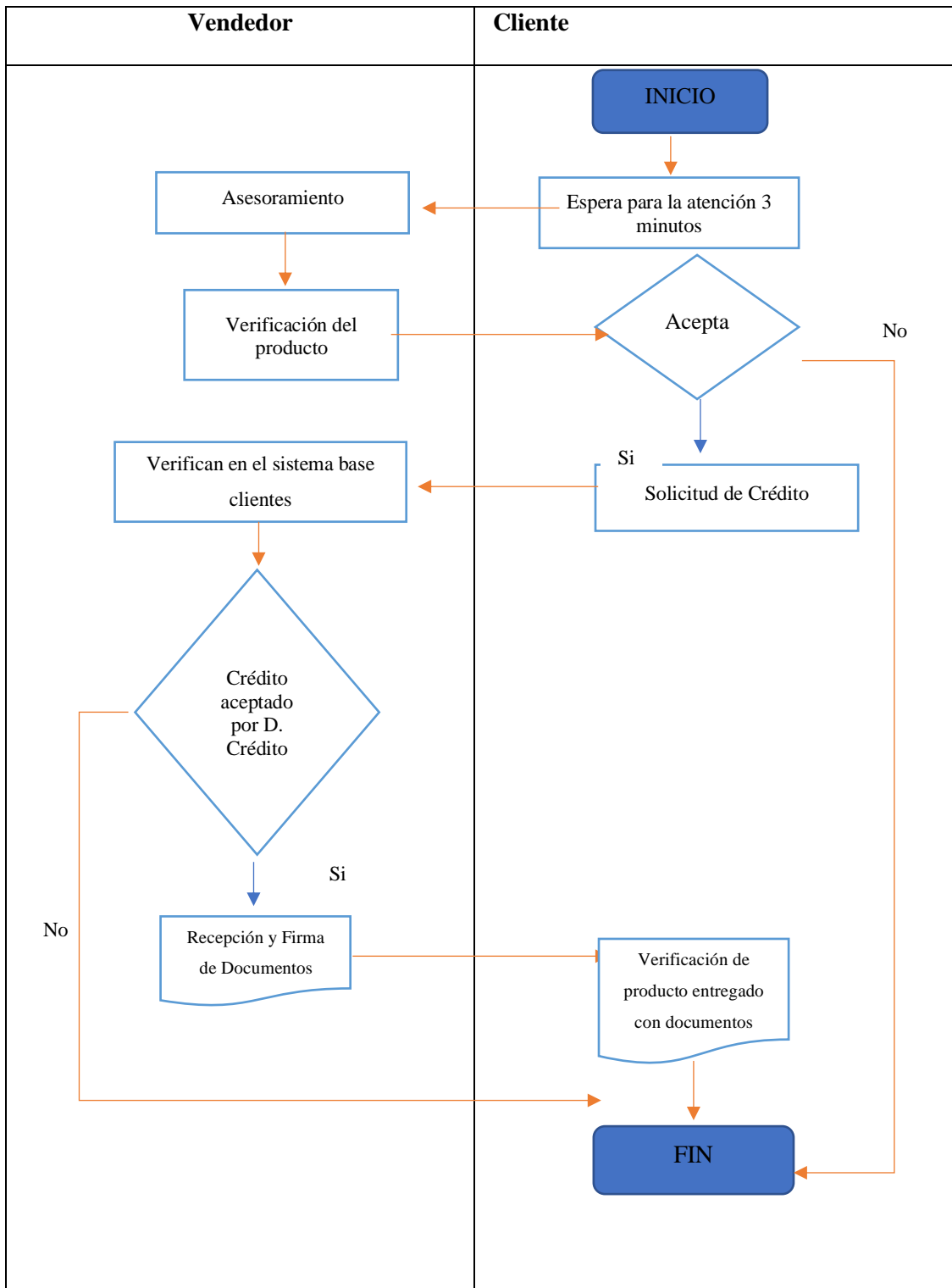


Gráfico 7-3. Venta a crédito

Fuente: (Totalhome ,2021)

Realizado por: Soliz, N. 2021

3.10.7. Información y comunicación

3.10.7.1. Modelo de denuncias

EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME MODELO DE DENUNCIA A IRREGULARIDADES

El modelo de denuncia a irregularidades o quejas se crea de acuerdo con lo promulgado en el código de ética de la empresa, capítulo VIII de Sanciones y denuncias, art.18 denuncias, el personal de Totalhome debe hacer uso de su derecho a informar todos aquellos actos que atente a los principios éticos, procedimientos y la imagen corporativa, por medio de una solicitud escrita o verbal.

PROCESO

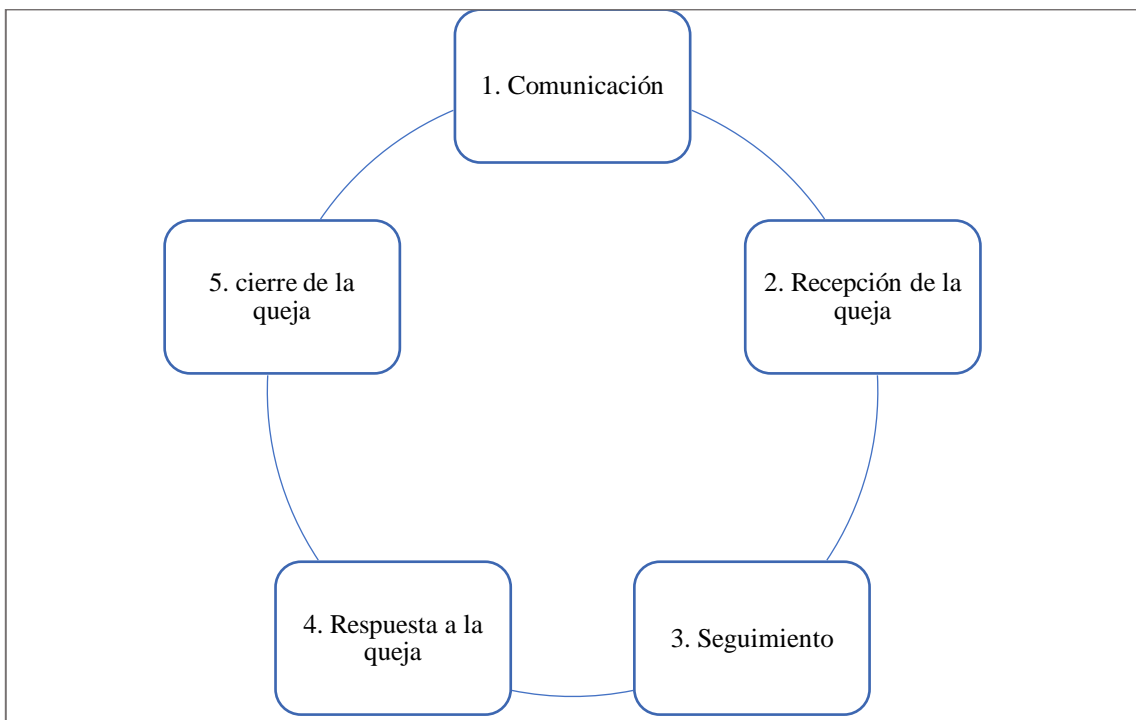


Figura 4-3. Proceso para el tratamiento de quejas y reclamos

Realizado por: Soliz, N. 2021

1. **Comunicación:** El departamento de talento humano será el encargado de comunicar al personal de Totalhome acerca de los canales establecidos para que puedan realizar sus denuncias, mientras que para los clientes lo realizará el supervisor de ventas.

2. **Recepción de la denuncia/queja/reclamo:** En la instancia de presentarse una situación que requiera se denunciada el director de talento humano será el encargado de recepción de la queja en el formato de denuncia establecido y con la debida evidencia en caso de existir.

En quejas o denuncias por parte de los clientes se colocará un buzón de sugerencias en las instalaciones de la oficina matriz y de las diferentes sucursales, cabe recalcar que también serán recibidas de forma verbal por el supervisor de ventas, así como por medio de las cuentas de redes sociales oficiales.

3. **Seguimiento:** Se realizan las debidas averiguaciones respecto a la denuncia recibida, así como la revisión de la evidencia planteada, además, se presentará una notificación a la persona implicada en la denuncia para que comparezca sobre las acusaciones presentadas sobre su accionar.
4. **Respuesta a la denuncia/queja/reclamo:** Indica las acciones pertinentes a ejecutar para dar solución al problema, esta deberá estar ejecutadas en una fecha límite y en el caso de que se requiera aplicar las sanciones pertinentes de acuerdo con lo estipulado en el art.17 sanciones del código de ética de la empresa.
5. **Cierre:** Una vez tomada la decisión respecto a las acciones que se van a realizar, estas deben ser verificadas por el director de talento humano, quién aprobará en primera instancia la ejecución de las acciones juntamente con el comité de ética, y se procederá al cierre de la queja.

MODELO DE PRESENTACIÓN DE DENUNCIA INTERNA

Yo, (Nombre del denunciante)con CI....., en calidad de (nombre del cargo),
mediante el presente documento formulo DENUNCIA contra ... (nombre de la persona
denunciada), que desempeña el cargo de en el departamento..... a razón de:

(Indicar el motivo de la denuncia)

.....
.....
.....

Por lo cual SOLICITO, se efectuó la debida averiguación de los hechos antes mencionados y se
implementen las diligencias que se estimen oportunas.

Fecha.....

Firma del denunciante

Tabla 33-3: Formato de recepción de quejas, reclamos y sugerencias por los clientes

		FORMATO DE REGISTRO Y SEGUIMIENTO A QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE CLIENTES			N°
Fecha de reporte de la queja:			Área involucrada:		
Queja		Reclamo		Sugerencia	
DATOS DEL CLIENTE					
Nombre y Apellido					
Dirección					
Teléfono/Celular					
Correo Electrónico					
DESCRIPCIÓN DE LA SITUACIÓN O SUGERENCIA					
Causas					
Firma del denunciado			Firma del jefe inmediato		
ACCIÓN CORRECTIVA PROPUESTA					
Responsable del seguimiento			FECHA		
			Año	Mes	Día
Retroalimentación del cliente					
Grado de cumplimiento		Favorable		No favorable	
Cierre de la queja		SI		NO	

Realizado por: Soliz, N. 2021

EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME
MANUAL DE COMUNICACIÓN INTERNA Y EXTERNA

INTRODUCCIÓN

La empresa comercial Totalhome ha determinado de suma importancia la determinación de estándares que permitan una comunicación adecuada dentro de sus instalaciones, así como fuera de ella.

Por esto, el manual dispone de directrices sobre la comunicación interna y externa, determina las herramientas de comunicación a utilizar, como también las políticas generales aplicables.

PROPÓSITO Y ALCANCE

El presente documento se crea como una guía que proporciona información respecto a los mecanismos y canales de comunicación determinados en la empresa tanto a nivel interno como externo, a fin de coordinar y direccionar al personal al cumplimiento de los objetivos estratégicos en concordancia de la misión y visión.

El manual aplica a todas las áreas departamentales de la institución y debe ser aplicado respetando los lineamientos expuestos para así lograr un ambiente laboral positivo.

OBJETIVOS DEL MANUAL

- Establecer canales de comunicación interna y externa que permitan optimizar y clarificar los procesos para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Ayudar a la mejora de la gestión de las comunicaciones de la institución, mediante la determinación del proceso de comunicación.
- Mejorar la comunicación entre directivos, personal operativo, clientes, proveedores, organismo de regulación y promover su participación.

RESPONSABLE

La Gerencia general juntamente con el Departamento de talento humano será el encargado de realizar actualizaciones, modificaciones y socializar el presente manual, mientras que el resto del personal asegurará su cumplimiento.

GRUPOS DE INTERÉS

Se define como aquellos que grupos que influyen de manera directa e indirecta en el funcionamiento de las actividades de la empresa.

Internos	Propietario
	Empleados
Externos	Proveedores
	clientes
	Competencia
	Acreedores/ Instituciones financieras
	Instituciones públicas

Figura 5-3. Grupos de interés Totalhome

Fuente: (Alcaraz, 2012)

Realizado por: Soliz, N. 2021

TIPOS DE COMUNICACIÓN

Comunicación interna

Se determina como comunicación interna a aquellos medios utilizados por Totalhome internamente para dar a conocer noticias y generar diálogos entre directivos y el personal operativo.

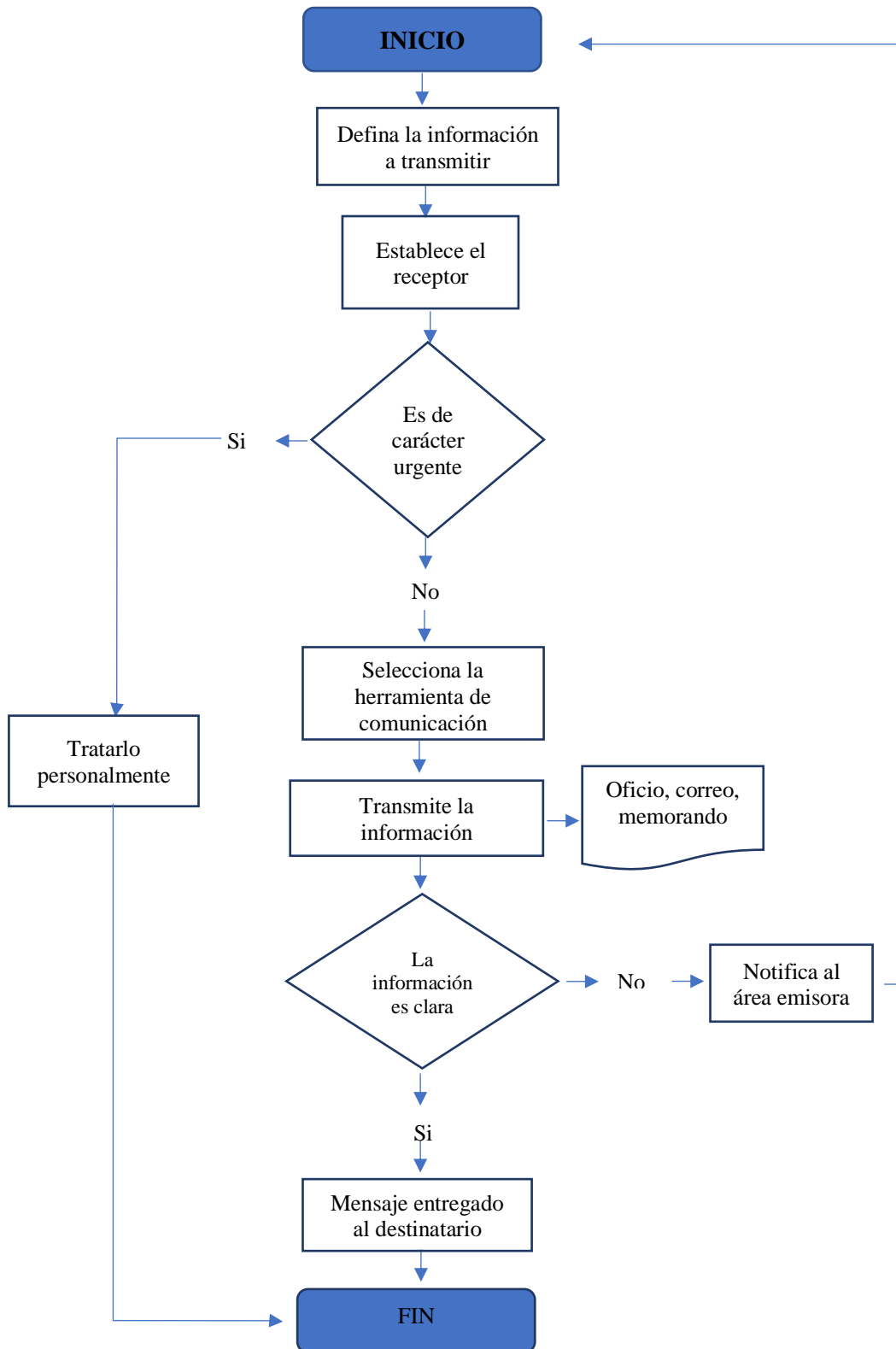


Gráfico 8-3. Proceso de comunicación Totalhome

Fuente: (Totalhome ,2021)

Realizado por: Soliz, N.2021

Formas de comunicación interna

Comunicación descendente: La comunicación descendente en la empresa se da debido a que los planes, propuestas, informaciones y decisiones es transmitida desde los niveles altos de la jerarquía hacia los niveles bajos u operativos con la finalidad de coordinar todas las actividades.

Comunicación horizontal: La comunicación horizontal en la empresa se da a causa de realizar coordinaciones, compartir información y dar solución a problemáticas encontradas, de manera conjunta entre los diferentes niveles jerárquicos.

Comunicación ascendente: Se efectúa como feedback de los subalternos hacia los niveles jerárquicos superiores en la presentación de información administrativa, financiera y operativa es decir busca crear un vínculo entre los colaboradores y los directivos.

Herramientas de comunicación interna

Se definen herramientas de comunicación interna para alcanzar una comunicación eficaz entre los diferentes niveles jerárquicos de la empresa comercial y son:

- Correo electrónico: Medio digital mediante el cual el personal de la empresa puede comunicarse entre sí mediante chats escritos o compartir información.
- Memorandos: Documento mediante el cual se informa a los miembros de un departamento, o de toda la organización, sobre un asunto específico.
- Video Conferencias
- Chat corporativo: permite la comunicación fluida entre el personal debido a su facilidad de uso (chat Totalhome de WhatsApp).
- Vía telefónica fija: Esta herramienta de comunicación interna deberá ser utilizada únicamente con fines laborales y no de uso personal.
- Manuales

Cabe recalcar que la comunicación personal de información es de suma importancia debido a que estimula el diálogo abierto y en confianza, siempre que esta se efectúe con respeto, cordialidad y cortesía.

Comunicación externa

Conjunto de acciones informativas realizadas por Totalhome para los agentes externos como clientes y proveedores.

Herramientas de comunicación Externa

Aquellos medios empleados por la empresa vinculados a mejorar sus relaciones con el resto de grupo de interés y mejorar la imagen corporativa.

- Solicitudes y oficios
- Página Web [https:// Totalhome.ec](https://Totalhome.ec): Se publicará información de carácter público es decir novedades, precios característicos de los productos y atención al cliente.
- Redes Social empresarial: Se refiere al uso que hace una organización de las redes sociales para conectar a personas con intereses o actividades similares. Facebook (Totalhome), Instagram y Tik tok.
- Carteles publicitarios
- Correo electrónico
- Llamadas telefónicas
- Ruedas de prensa y boletines



Figura 5-3. Publicidad Totalhome con agentes externos

Fuente: (Totalhome ,2021)

Cabe recalcar que la comunicación personal de información es de suma importancia debido a que estimula el diálogo abierto y en confianza.

Políticas Generales

- a) La selección y creación de medios y formas de comunicación de información interna y externa deberá ser aprobada por la gerencia general.
- b) Se deberá establecer restricciones de acceso a información y se deberá generar acuerdos de no divulgación de información.
- c) Las herramientas de comunicación externa como carteleras publicitarias y publicaciones en las redes sociales empresariales deberán ser atractivos y claros, que faciliten la transmisión efectiva de mensajes.
- d) El personal de Totalhome es responsable de uso adecuado de la información y de los medios de comunicación.
- e) Si un colaborador de la empresa es solicitado por personal externo (medios de comunicación), para entregar información respecto a la empresa, este deberá comunicar previamente a su supervisor respecto a la información solicitada y determinar el grado de sensibilidad de esta.
- f) En la elaboración de eventos que convoque a público externo, se deberá planificar y prever los detalles pertinentes, a causa de que esta será la carta de presentación de la empresa hacia el público.
- g) Antes de exponer y comunicar información de carácter administrativa contable u otra, se verificará que su elaboración sea correctamente, corresponda a la realidad y haya sido autorizada su presentación.
- h) Los empleados de Totalhome tienen derecho a ser informados de todos los eventos organizativos que se produzcan dentro de la empresa.
- i) Las herramientas de comunicación definidas no deberán ser utilizadas para fines ajenos a la empresa (fines personales).
- j) Los contenidos de las Redes sociales serán administrados por el departamento de marketing.

3.10.8. Actividades de supervisión o monitoreo

3.10.8.1. Matriz de seguimiento a deficiencias

EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME MATRÍZ DE SEGUIMIENTO A DEFICIENCIAS

Tabla 34-3: Matriz de Seguimiento Código de Ética

ÁREA: General							
DESCRIPCIÓN DEL RIESGO: La empresa no cuenta con un código de ética							
RESPUESTA AL RIESGO: Diseñar un Código de ética							
Medidas	Valoración	Responsable	Materiales	Económicos	Tiempo		Acción por realizar
					Inicio	Fin	
Crear un comité de ética	32	Directora administrativa- Gerente general	computador, impresora, resmas de papel	\$0	1 27/09/202	1 30/09/202	Verificar el acta de creación del comité de ética.
Desarrollar el documento con el contenido del código de ética		Directora administrativa- Gerente general	Computador, impresora, resmas de papel	\$50	2/10/2021	12/10/2021	verificar que el código de ética se haya creado y aprobado.
Socialización de código de ética		Directora administrativa- Gerente general	Computador, impresora, proyector, resmas de papel	\$100	2 08/01/202	09/01/2022	Personal capacitado de la empresa.

Realizado por: Soliz, N.2021

Tabla 35-3: Seguimiento al Plan Anual de Capacitaciones

ÁREA: Personal							
DESCRIPCIÓN DEL RIESGO: Ausencia de planes anuales de capacitaciones							
RESPUESTA AL RIESGO: Diseñar un plan anual de capacitaciones							
Medidas	Valoración	Responsable	Materiales	Económicos	Tiempo		Acción por realizar
					Inicio	Fin	
Diagnóstico de las necesidades de capacitación	16	Directora administrativa -Gerente general	computador, impresora, resmas de papel	\$200	21/11/2021	25/11/2021	Verificar que se haya realizado los diagnósticos de anomalías en las áreas departamentales
Desarrollar el documento del plan anual de capacitación		Directora administrativa -Gerente general	Computador, impresora, resmas de papel	\$100	26/11/2021	30/11/2021	Verificar que el plan de capacitaciones hay sido elaborado y aprobado
Ejecución de las capacitaciones		Directora administrativa -Gerente general	Computador, impresora, proyector, resmas de papel	\$100	08/01/2022	16/01/2022	Verificar que el personal haya cumplido con su responsabilidad de acudir a la capacitación

Realizado por: Soliz, N.2021

Tabla 36-3: Seguimiento a la aplicación de evaluaciones al personal

ÁREA: Personal							
DESCRIPCIÓN DE EL RIESGO: No se realizan evaluaciones de desempeño al personal							
RESPUESTA AL RIESGO: Establecer un modelo de evaluaciones al personal							
Medidas	Valoración	Responsable	Materiales	Económicos	Tiempo		Acción por realizar
					Inicio	Fin	
Planificación de la evaluación	16	Director de Talento Humano	computador, impresora, resmas de papel	\$50	01/12/2021	03/12/2021	Verificar que se hay realizado la planificación de la evaluación y que se esta se ejecute en el tiempo previsto.
Ejecutar la evaluación al desempeño del personal		Director de Talento Humano y directores departamentales	Computador, impresora, resmas de papel	\$100	18/01/2021	21/01/2022	Verificar que todo el personal haya cumplido con su evaluación al desempeño.
Comunicación de resultados		Director de Talento Humano y directores departamentales	Computador, impresora, resmas de papel	\$50	22/01/2022	23/01/2022	Comprobar que los informes de desempeño reflejen resultados exactos y veraces

Realizado por: Soliz, N. 2021

Tabla 37-3: Seguimiento a la aplicación del plan de mitigación y prevención de riesgos

ÁREA: Procesos							
DESCRIPCIÓN DEL RIESGO: No se evalúa los riesgos operativos y financieros relacionados con el cumplimiento de objetivos y se determina su impacto.							
RESPUESTA AL RIESGO: Diseñar un plan de mitigación y prevención de riesgos.							
Medidas	Valoración	Responsable	Materiales	Económicos	Tiempo		Acción por realizar
					Inicio	Fin	
Análisis de riesgos	32	Gerente General-directora administrativa	Computador , impresora, resmas de papel	\$50	12/08/2021	24/08/2021	Examinar que se haya realizado adecuadamente el análisis de riesgo, mediante los parámetros establecidos.
Desarrollar el documento del plan de mitigación de riesgos		Gerente General-directora administrativa	Computador , impresora, resmas de papel	\$30	26/10/2021	27/10/2021	Verificar que el plan de mitigación de riesgos haya sido aprobado y socializado.
Ejecutar el plan de mitigación de riesgos		Gerente General-directores departamentales	Computador , impresora, resmas de papel	\$500	15/01/2022	15/01/2022	Dar seguimiento a las recomendaciones o estrategias diseñadas para la reducción del impacto de riesgos.

Realizado por: Soliz, N.2021

Tabla 38-3: Seguimiento a la aplicación de indicadores de gestión.

ÁREA: Procesos							
DESCRIPCIÓN DEL RIESGO: No se aplican indicadores de Gestión							
RESPUESTA AL RIESGO: Diseñar y establecer indicadores de gestión basado en la eficacia, eficiencia, economía, ecología, ética y educación							
Medidas	Valoración	Responsable	Materiales	Económicos	Tiempo		Acción por realizar
					Inicio	Fin	
Elaboración de los indicadores	16	Norma Roxana Soliz Rojas	Computador, impresora, resmas de papel	\$0	04/11/2021	05/11/2021	Determinar si los indicadores de gestión diseñados son adecuados y se acoplan a las necesidades de la empresa
Aplicación de los Indicadores		Directora Administrativa financiera	Computador, impresora, resmas de papel	\$30	14/01/2022	14/01/2021	Dar seguimiento a los resultados obtenidos

Realizado por: Soliz, N. 2021

Tabla 39-3: Seguimiento del manual para la adquisición y mantenimiento de las TICS

ÁREA: Procesos							
DESCRIPCIÓN DEL RIESGO: La ausencia de lineamientos para la adquisición y mantenimiento de las TICS impiden que se puedan evitar daños en la infraestructura tecnológica							
RESPUESTA AL RIESGO: Diseñar un manual para la adquisición, y mantenimiento de las TICS							
Medidas	Valoración	Responsable	Materiales	Económicos	Tiempo		Acción por realizar
					Inicio	Fin	
Crear el manual para el mantenimiento y adquisición de las TICS	8	Norma Roxana Soliz Rojas- directora administrativa	Computador, impresora, resmas de papel	\$20	05/12/2021	07/12/2021	Verificar que el manual elaborado hay asido aprobado por el gerente general
Socializar al personal sobre el uso y aplicación del manual		Directora Administrativa -Gerente General	Computador, impresora, resmas de papel, proyector, refrigerios	\$50	11/01/2022	12/01/2022	Determinar si el personal fue debida capacitado
Actualizar el manual		Directora Administrativa -Gerente General	Computador, impresora, resmas de papel	\$0	sin fecha	sin fecha	Establecer cambios de acuerdo con necesidades nuevas

Realizado por: Soliz, N. 2021

Tabla 40-3: Seguimiento de cumplimiento al modelo de denuncias y sugerencias

ÁREA: Personal							
DESCRIPCIÓN DEL RIESGO: Ausencia de modelos formales para receptor denuncias o sugerencias							
RESPUESTA AL RIESGO: Diseñar un modelo de denuncias y sugerencias							
Medidas	Valoración	Responsable	Materiales	Económicos	Tiempo		Acción por realizar
					Inicio	Fin	
Diseñar el modelo de denuncias y sugerencias	16	Norma Roxana Soliz Rojas- directora administrativa	Computador, impresora, resmas de papel	\$20	08/12/2021	09/12/2021	Verificar que el modelo hay sido aprobado por los directivos
Socializar al personal sobre el uso y aplicación del modelo de denuncias		Gerente General- Director de Talento Humano	Computador, impresora, resmas de papel, proyector, refrigerios	\$50	12/01/2022	13/01/2022	Determinar si el personal fue debidamente capacitado
Actualizar el modelo		Directora Administrativa -Gerente General	Computador, impresora, resmas de papel	\$0	sin fecha	sin fecha	Establecer cambios de acuerdo con necesidades nuevas

Realizado por: Soliz ,N.2021

Tabla 41-3: Seguimiento del Modelo de Comunicación interna y externa

ÁREA: Personal							
DESCRIPCIÓN DEL RIESGO: Carencia de políticas de comunicación externa e interna							
RESPUESTA AL RIESGO: Instaurar un manual de comunicación interna y externa							
Medidas	Valoración	Responsable	Materiales	Económicos	Tiempo		Acción por realizar
					Inicio	Fin	
Diseñar el modelo de comunicación interna y externa	12	Norma Roxana Soliz Rojas- Gerente General	Computador, impresora, resmas de papel	\$30	13/12/2021	18/12/2021	Verificar que el modelo hay sido aprobado por el gerente general
Socializar al personal sobre el uso y aplicación del manual de comunicación interna y externa		Gerente General- director de Talento Humano	Computador, impresora, resmas de papel, proyector, refrigerios	\$50	14/01/2022	14/01/2022	Determinar si el personal fue debidamente capacitado
Actualizar el modelo		Gerente General	Computador, impresora, resmas de papel	\$0	sin fecha	sin fecha	Establecer cambios de acuerdo con necesidades nuevas

Realizado por: Soliz, N.2021

Tabla 42-3: Seguimiento de la aplicación de las políticas para compras y ventas

ÁREA: Procesos							
DESCRIPCIÓN DEL RIESGO: Carencia de políticas de Compras y ventas							
RESPUESTA AL RIESGO: Instaurar políticas para las compras y ventas							
Medidas	Valoración	Responsable	Materiales	Económicos	Tiempo		Acción por realizar
					Inicio	Fin	
Formular políticas para las compras y ventas	24	Norma Roxana Soliz Rojas-Contador-Jefe de compras	Computador, impresora, resmas de papel	\$30	19/12/2021	21/12/2021	Verificar que el modelo hay sido aprobado por el gerente general
Socializar al personal sobre el uso y aplicación de las políticas para las compras y ventas		Gerente General-Director de Talento Humano	Computador, impresora, resmas de papel, proyector, refrigerios	\$50	15/01/2022	16/01/2022	Determinar si el personal fue capacitado
Actualizar el modelo		Gerente General	Computador, impresora, resmas de papel	\$0	sin fecha	sin fecha	Establecer cambios de acuerdo con necesidades nuevas

Realizado por: Soliz, N.2021

3.10.8.2. Modelos de cuestionario de control interno

MODELO DE CUESTIONARIOS DE CONTROL INTERNO

Las evaluaciones de control interno en Totalhome se deberán realizar de forma periódica, al menos una vez al año, con la finalidad de detectar los aspectos que requieren mejoras.

Tabla 43-3: Cuestionario de cuestionario de control interno

		EMPRESA COMERCIAL TOTALHOME CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO COMPONENTE:			
		Área:			
N°	Pregunta	SI	NO	N/A	Observación/ Evidencia
Preguntas negativas					
Preguntas Positivas					
TOTAL, PREGUNTAS					
Nivel de confianza					
Nivel de Riesgo					

Realizado por: Soliz, N.2021

NIVEL DE RIESGO		
BAJO	MODERADO	ALTO
15%-50%	51%-75%	76%-95%
BAJO	MODERADO	ALTO
NIVEL DE CONFIANZA		

Nivel de confianza: $\frac{\text{preguntas positivas}}{\text{Total preguntas}} * 100$

Nivel de Riesgo: $\frac{\text{Preguntas negativas}}{\text{Total preguntas}} * 10$

CONCLUSIONES

Luego de haber desarrollado el presente trabajo de investigación se pudo concluir que:

Con la aplicación de los cuestionarios de control interno a la empresa comercial Totalhome, se pudo verificar la existencia de falencias relacionadas con el control interno, lo que provoca el surgimiento de riesgos, mismos que impiden el cumplimiento oportuno de sus estrategias y objetivos empresariales.

Los controles internos efectuados en la empresa son ejecutados de manera empírica, no constan en documentos formales que validen o indiquen el procedimiento a seguir en la solución de un determinado problema, por lo que se obtiene resultados ineficaces en su proceso de aplicación.

Totalhome no efectúa una revisión adecuada de los riesgos involucrados en sus procesos, se limita a abordar aquellos que presentan un riesgo alto en su momento, es decir no se considera aplicar medidas correctivas para los demás riesgos, que influyen directamente en el desarrollo de su actividad económica.

Los directivos y el personal de Totalhome son los responsables de monitorear el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el diseño del sistema de control interno, así como también de efectuar actualizaciones o modificaciones según lo requiera.

RECOMENDACIONES

A la empresa se recomienda realizar constantemente evaluaciones de control interno a fin de determinar aquellos procesos, áreas o acontecimientos que presentan vulnerabilidades que se verán reflejadas en el cumplimiento de los objetivos y metas planteadas a nivel institucional.

Los directivos de la empresa comercial Totalhome deberán aprobar, hacer uso y aplicar los instrumentos, planes y manuales formulados en el presente diseño de sistema de control interno, a fin de mejorar y corregir las deficiencias presentes y obtener resultados favorables en el desarrollo de sus operaciones.

Los directivos y demás personal deberán, evaluar, revisar, y dar un seguimiento oportuno a los riesgos a fin de implementar medidas preventivas y correctivas de manera oportuna, que permitan salvaguardar recursos y contribuyan al crecimiento y desarrollo de la empresa.

Se recomienda a los jefes departamentales realizar monitoreos continuos para asegurar el cumplimiento del sistema de control interno, así como realizar la debida socialización al personal.

BIBLIOGRAFÍA

- Alcaraz, A. (2012). Los Grupos de interés de las entidades de crédito españolas. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 18(1),33-51 36. Recuperado de:<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1135252312600598#:~:text=Nuestro%20objetivo%20es%20analizar%20la,de%20inter%C3%A9s%3A%20empleados%20y%20clientes.>
- Alcoser, A.(2018). *Diseño de un sistema de control interno, basado en la metodología del Coso III, para el gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial Rural Licto cantón Riobamba, Provincia de Chimborazo.*(Tesis de pregrado,Escuela Superior Politécnica de Chimborazo).Recuperado de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8981/1/82T00893.pdf>
- Arispe, C., Yangali, J., Guerrero, J., Lozada, O., Acuña, L., & Arellano, C. (2020). *La investigación científica: una aproximación para los estudios de posgrado.* Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/esPOCH/171469>
- Ávila, H., & Pons, M. (2011). Teoría de los Principios. *Revista Ius et Praxi*,19(1), 397-400. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/197/19727805013.pdf>
- Baena, G. (2014). *Metodología de la Investigación.*Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/esPOCH/40362>
- Baena, G. (2017). *Metodología de la investigación serie integral por competencias.* Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/esPOCH/40513>
- Barreres, E. (2020). *Manual de Control Interno de las Entidades Locales.* Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/esPOCH/172619>
- Bermúdez, H. (2016). *Auditoría y Control: reflexiones a la luz de la legislación.* Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/esPOCH/70289>
- Brito, D. (2018). El riesgo Empresarial. *Revista Universidad y Sociedad*,10(1), 269-277.Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100269
- Calero, V. (2019). *Diseño de un Sistema de Control Interno para la planta de inyección en la Empresa Textiles Industriales Ambateños S.A-TEIMSA, cantón Ambato, provincia de Tungurahua.*(Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo).Recuperado de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/13449>
- Carrasco, S. (2017). *Atención Comercial en la Empresa.* Recuperado de https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=gAMoDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR9&dq=definici%C3%B3n+de+empresa+comercial&ots=rs6Pt5iQ6r&sig=SrnRHM0tXqYuh_s_3wh


- Castellanos, B. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesamiento de adquisición de evidencias digitales. *Revista scielo*, 18(46),1-27. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/cuco/v18n46/0123-1472-cuco-18-46-00056.pdf>
- Coloma, M., & de la Costa, F. (2014). Relación Y Análisis De Los Cambios Al Informe Coso Y Su Vínculo Con La Transparencia Empresarial.*Revista Dialnet*, 12(2),135-145. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7145014>
- Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway. (1992). *COSO*. Recuperado de <https://www.coso.org/Pages/default.aspx>
- Díaz, L., García, U., Martínez, M., & Valera, M. (2013). Metodología de la Investigación en Educación media. *Revista Scielo*,2(7),162-167. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v2n7/v2n7a9.pdf>
- Díaz, V., & Calzadilla, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad. *Revista Ciencias de la Salud*,14(1), 115-121. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/562/56243931011.pdf>
- Dini, M., & Stumpo, G. (2020). *Mipymes en América Latina: un frágil desempeño y nuevos desafíos para las políticas de fomento*. Recuperado de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/44148-mipymes-america-latina-un-fragil-desempeno-nuevos-desafios-politicas-fomento>
- Eslava, J. (2013). *Gestión de Control de la Empresa*. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=XWi8AQAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Estupiñan, R. (2015). *Administración de Riesgos E.R.M y la Auditoría Interna* .Recuperado de https://books.google.com.ec/books?id=psK4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Estupiñan, R. (2015). *Control Interno y Fraudes : Análisis de informe COSO I, II, III con base a los ciclos transaccionales*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/70433>
- Gamboa, J., Jordán, J., & Marianela, P. (2017). *Aplicación Básica de la Contabilidad Comercial*. Recuperado de: <https://revistas.uta.edu.ec/Books/libros%202018/APLICACION%20BASICA%20DE%20LA%20CONTABILIDAD%20COMERCIAL%20DIGITAL%20pdf.pdf>
- Gamboa, J., Puente, P., & Vera, P. (2016). Importancia del Control Interno en el Sector Público. *Revista Publicando*,3(8),487-502. Recuperado de: https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/316/pdf_190
- Ganga, F., Cassenelli, A., Angélica, P., & Quiroz, J. (2014). El Concepto de Eficiencia Organizativa: Una Aproximación a lo Universitario. *Revista Líder*, 25(0), 126-150. Recuperado de: http://ceder.ulagos.cl/lider/images/numeros/25/5_Ganga.pdf

- Gerson, L., & Juan, T. (2015). El sistema de control Interno una herramienta para el perfeccionamiento de la gestión empresarial en el Sector Construcción. *Revista de la Universidad Postal Union*,1(1),49-59.Recuperado de: https://revistas.upeu.edu.pe/index.php/ri_apfb/article/download/896/864
- González, R. (2014). *Marco Intengrado de Control Interno.Modelo COSO III*. Recuperado de: <https://www.ofstlaxcala.gob.mx/doc/material/27.pdf>
- Granda, R. (2010). *Manual de Control Interno Sector Publico, Privado y Solidario*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/70813?page=1>
- Guillermo, L., Mata, M., Becerra, F., & Cabrera, H. (2018). *Planificación de Empresas*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/120837>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2016). *Metodología de la investigación*.Recuperado de https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos . (2019).Recuperado de: <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/>
- Izasa, A. (2012). *Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad*.Recuperado de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/70208?prev=bf>
- Kreston Ecuador.(2019). *Kresto Ecuador.Importancia del control interno*. Recuperado de: <https://www.krestonecuador.com/la-importancia-del-control-interno-en-las-pymes/>
- López, G., Mata, M., Becerra, F., & Cabrera, H. (2018). *Planificación de Empresas*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/120837>
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría de Control*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/114316>
- Mantilla, S. (2013). *Auditoría del Control Interno*.Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/114316>
- Mayorga, M., & Llagua, V. (2018). La Evaluación del sistema de control interno como soporte estratégico de la gestión de objetivos en las finanzas populares del Ecuador. *Pappers SSRN*, 21(0), 117-126. Recuperado de https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3188166
- Mendoza, M., & Bayón, M. (2019). Control interno y las Pymes. *Revista de investigaciones de la institución universitaria EAM*, 11(2), 19-30. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7399802.pdf>
- Monroy, M., & Nava, N. (2018). *Metodología de la Investigación*. Recueperado de <https://elibro.net/es/ereader/epoch/172512>
- Montaño, E. (2013). *Control interno,auditoría y aseguramiento, revisoría fiscal y gobierno corporativo* Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/129501>

- Moya, C. (Enero de 2017). *Guía genérica de actividades de control interno para empresas comerciales en la ciudad de esmeraldas* (Tesis de grado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador). Recuperado de: <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13678/Trabajo%20de%20Titulaci%C3%B3n%202017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ortega, A., Padilla, S., Torres, J., & Ruz, A. (2017). Nivel de Importancia del Control Interno de los Inventarios dentro del Marco Conceptual de una Empresa. *Revista unisimon*, 7(1), 1-12. Recuperado de <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/liderazgo/article/view/3261/4000>
- Peña, J., & Rivera, F. (2016). *Administración de Procesos Guía para el aprendizaje*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/38081>
- Pereira, C. (2019). *Control Interno en las Empresas su Aplicación y Efectividad*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/124953?prev=bf>
- Quinaluisa, N., Ponce, V., Muñoz, S., Ortega, X., & Pérez, J. (2018). El control interno y sus herramientas de aplicación entre COSO y COCO. *Revista Scielo*, 12(1), (268-283). Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/cofin/v12n1/cofin18118.pdf>
- Rivas, G. (2011). Modelos Contemporaneos de Control interno. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8), 115-136. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/2190/219022148007.pdf>
- Rodriguez, J. (2015). *Muestreo y Preparación de la Muestra*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/43107?page=1>
- Rodríguez, J., Pierdant, A., & Rodríguez, E. (2014). *Estadística para Administración*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/39397>
- Rodriguez, M., & Mendivelso, F. (2018). Diseño de investigación de corte transversal. *Revista Médica Sanitas*, 21(3), 141-147. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/FredyMendivelso/publication/329051321_Disenode_investigacion_de_Corte_Transversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Diseno-de-investigacion-de-Corte-Transversal.pdf
- Rojas, M., Jaimes, L., & Valencia, M. (2017). Efectividad, Eficacia y Eficiencia en los Equipos de Trabajo. *Revista Espacios*, 39(6), 1-15. Recuperado de <http://www.revistaespacios.com/a18v39n06/a18v39n06p11.pdf>
- Sánchez, L. (2015). COSO ERM y la gestión de riesgos. *Revista de la Facultad de Ciencias Contables*, 23(44), 43-50. Recuperado de: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/quipu/article/download/11625/10435>




- Sánchez, S. (2017). *Diseño del Sistema de Control Interno para el Comercial T.V. Electrodomésticos de la ciudad de Loja*. (Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Loja). Recuperado de: <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/handle/123456789/18366>
- Schmidt, A., Tennina, M., & Obiol, L. (2018). La Función de control en las organizaciones. *Revista UNS*, 2(2), 72-93. Recuperado de: <https://revistas.uns.edu.ar/cea/article/view>
- Solís, V., & Llamuca, S. (2020). Control interno una ciencia que evoluciona: Visión técnica evolutiva COSO, MICIL, COCO. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 6(3), 718-733. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7504256>
- Torres, Z., & Torres, H. (2015). *Planeación y Control*. Recuperado de: <https://elibro.net/es/ereader/epoch/39408>
- Touche Tohmatsu Limited -Deloitte. (2015). *Marco de referencia para la Implimentación, gestión y control de un adecuado Sistema de Control Interno*. Recuperado de: <https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/mx/Documents/risk/COSO-Sesion1.pdf>
- Washington, C., Espinoza, D., & Paredes, J. (2017). Sistema de Control Interno y sus funcionamiento en las empresas. *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana*, 1(1), 3-13. Recuperado de: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:dGJ1xTbJxBMJ:https://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/control.html+&cd=20&hl=es&ct=clnk&gl=ec>



DIRECCION DE BIBLIOTECAS
Y RECURSOS PARA EL APRENDIZAJE
Y LA INVESTIGACION
 *Ing. Jonathan Parraño Aguilar*
ANALISTA DE BIBLIOTECA

ANEXOS

ANEXO A: RUC

REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES		PERSONAS NATURALES		
				
NÚMERO RUC:	0601651318001			
APELLIDOS Y NOMBRES:	CARANQUI QUISHPI PEDRO			
NOMBRE COMERCIAL:	TOTALHOME			
CONTADOR:	TORRES GARCIA LEONARDO SANTIAGO			
CLASE CONTRIBUYENTE:	OTROS	OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:	SI	
CALIFICACIÓN ARTESANAL:	S/N	NÚMERO:	S/N	
FEC. NACIMIENTO:	19/09/1963	FEC. INICIO ACTIVIDADES:	20/09/2004	
FEC. INSCRIPCIÓN:	20/09/2004	FEC. ACTUALIZACIÓN:	09/10/2020	
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:		FEC. REINICIO ACTIVIDADES:		
ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL				
G47590501 VENTA AL POR MENOR DE ELECTRODOMÉSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS: REFRIGERADORAS, COCINAS, MICROONDAS, ETCÉTERA.				
DOMICILIO TRIBUTARIO				
Provincia: CHIMBORAZO Canton: RIOBAMBA Parroquia: MALDONADO Calle: MARIANA DE JESUS Numero: 33-35 Intersección: CORDOVEZ Referencia: FRENTE A LA ESCUELA ALBERT EINSTEIN, CASA DE TRES PISOS COLOR BEIGE Telefono: 032376757 Email: pedrocaranqui@gmail.com Celular: 0997776996				
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS				
* ANEXO RELACION DEPENDENCIA * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO * DECLARACIÓN DE IVA * DECLARACIÓN DE RETENCIONES EN LA FUENTE				
<i>Son derechos de los contribuyentes: Derechos de trato y confidencialidad, Derechos de asistencia o colaboración, Derechos económicos, Derechos de información, Derechos procedimentales; para mayor información consulte en www.sri.gov.ec. Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual. Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera semestral siempre y cuando no se encuentre obligado a llevar contabilidad, transfiera bienes o preste servicios únicamente con tarifa 0% de IVA y/o sus ventas con tarifa diferente de 0% sean objeto de retención del 100% de IVA.</i>				
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS				
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	9	ABIERTOS	5	
JURISDICCIÓN	\ ZONA 3\ CHIMBORAZO	CERRADOS	4	
				
Código: RIMRUC2020002937395				
Fecha: 09/10/2020 15:47:16 PM				



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES



NÚMERO RUC: 0601651318001
APELLIDOS Y NOMBRES: CARANQUI QUISHPI PEDRO

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

No. ESTABLECIMIENTO: 001 **Estado:** ABIERTO - MATRIZ **FEC. INICIO ACT.:** 20/09/2004
NOMBRE COMERCIAL: TOTALHOME **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDAD ECONÓMICA:

VENTA AL POR MAYOR DE COLCHONES.
VENTA AL POR MAYOR DE ELECTRODOMÉSTICOS.
VENTA AL POR MAYOR DE MUEBLES.
VENTA AL POR MAYOR DE MOTOCICLETAS.
VENTA AL POR MAYOR DE COMPUTADORAS INCLUSO PARTES Y PIEZAS.
VENTA AL POR MAYOR DE ARTÍCULOS DE PLÁSTICO.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: CHIMBORAZO Canton: RIOBAMBA Parroquia: LIZARZABURU Calle: CARABOBO Numero: 17-21 Interseccion: CHILE Referencia: A MEDIA CUADRA DEL CENTRO COMERCIAL LA CONDAMINE, EDIFICIO DE CINCO PISOS COLOR GRIS Telefono Trabajo: 032961013 Email: pedrocaranqui@gmail.com Telefono Domicilio: 032376757 Celular: 0997776996 Email principal: cristy_caranqui@yahoo.com

No. ESTABLECIMIENTO: 005 **Estado:** ABIERTO - LOCAL COMERCIAL **FEC. INICIO ACT.:** 12/09/2011
NOMBRE COMERCIAL: TOTALMOTORS **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDAD ECONÓMICA:

G47590101 VENTA AL POR MENOR DE MUEBLES DE USO DOMÉSTICO, COLCHONES Y SOMIERES EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.
G45400102 VENTA AL POR MENOR DE MOTOCICLETAS, INCLUSO CICLOMOTORES (VELOMOTORES), TRICIMOTOS.
G45400301 ACTIVIDADES DE MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN DE MOTOCICLETAS.
G47590501 VENTA AL POR MENOR DE ELECTRODOMÉSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS: REFRIGERADORAS, COCINAS, MICROONDAS, ETCÉTERA
G47630002 VENTA AL POR MENOR DE BICICLETAS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: CHIMBORAZO Canton: RIOBAMBA Parroquia: VELOZ Barrio: LA FLORIDA Calle: AV. NUEVE DE OCTUBRE Numero: 21-19 Interseccion: ALVARADO Referencia: A DOSCIENTOS METROS DE LA ENTRADA AL PARQUE ECOLOGICO, CASA DE UN PISO COLOR GRIS Telefono Domicilio: 032376757 Celular: 0997776996 Email principal: cristy_caranqui@yahoo.com

No. ESTABLECIMIENTO: 006 **Estado:** ABIERTO - LOCAL COMERCIAL **FEC. INICIO ACT.:** 04/01/2016
NOMBRE COMERCIAL: TOTALHOME **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDAD ECONÓMICA:

G47590501 VENTA AL POR MENOR DE ELECTRODOMÉSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS: REFRIGERADORAS, COCINAS, MICROONDAS, ETCÉTERA.
G46491302 VENTA AL POR MAYOR DE COLCHONES.
G46491301 VENTA AL POR MAYOR DE MUEBLES DE HOGAR.
G45400101 VENTA AL POR MAYOR DE MOTOCICLETAS, INCLUSO CICLOMOTORES (VELOMOTORES), TRICIMOTOS.
G46499504 VENTA AL POR MAYOR DE ARTÍCULOS DE PLÁSTICO.
G46510101 VENTA AL POR MAYOR DE COMPUTADORAS Y EQUIPO PERIFÉRICO.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: CHIMBORAZO Canton: RIOBAMBA Parroquia: LIZARZABURU Calle: CARABOBO Numero: 14-20 Interseccion: CARONDELET Referencia: A MEDIA CUADRA DEL SUPERMERCADO AHI ES, CASA DE DOS PISOS COLOR GRIS Telefono Trabajo: 032964997 Email principal: cristy_caranqui@yahoo.com

No. ESTABLECIMIENTO: 007 **Estado:** ABIERTO - LOCAL COMERCIAL **FEC. INICIO ACT.:** 04/01/2016
NOMBRE COMERCIAL: TOTALHOME **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDAD ECONÓMICA:

VENTA AL POR MAYOR DE ELECTRODOMÉSTICOS.
VENTA AL POR MAYOR DE ARTÍCULOS DE PLÁSTICO.
VENTA AL POR MAYOR DE COLCHONES.
VENTA AL POR MAYOR DE MUEBLES.
VENTA AL POR MAYOR DE MOTOCICLETAS.
VENTA AL POR MAYOR DE COMPUTADORAS INCLUSO PARTES Y PIEZAS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: CHIMBORAZO Canton: RIOBAMBA Parroquia: LIZARZABURU Calle: GASPAR DE VILLARROEL Numero: 28-44 Interseccion: CARABOBO Referencia: A MEDIA CUADRA DEL MERCADO SANTA ROSA, CASA DE DOS PISOS COLOR GRIS Telefono Trabajo: 032963349 Email principal: cristy_caranqui@yahoo.com



Código: RIMRUC2020002937395

Fecha: 09/10/2020 15:47:16 PM



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES PERSONAS NATURALES



NÚMERO RUC: 0601651318001
APELLIDOS Y NOMBRES: CARANQUI QUISHPI PEDRO

No. ESTABLECIMIENTO: 009 **Estado:** ABIERTO - LOCAL COMERCIAL **FEC. INICIO ACT.:** 28/01/2020
NOMBRE COMERCIAL: TOTALHOME **FEC. CIERRE:** **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDAD ECONÓMICA:

G46491102 VENTA AL POR MAYOR DE APARATOS DE USO DOMÉSTICO: INCLUYE EQUIPOS DE TELEVISIÓN, ESTÉREOS (EQUIPOS DE SONIDO), EQUIPOS DE GRABACIÓN Y REPRODUCTORES DE CD Y DVD.
G46491301 VENTA AL POR MAYOR DE MUEBLES DE HOGAR.
G46491201 VENTA AL POR MAYOR DE ARTÍCULOS Y ACCESORIOS FOTOGRÁFICOS.
G46491101 VENTA AL POR MAYOR DE ELECTRODOMÉSTICOS: REFRIGERADORAS, COCINAS, LAVADORAS, ETCÉTERA.
G46491302 VENTA AL POR MAYOR DE COLCHONES.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: CHIMBORAZO Canton: RIOBAMBA Parroquia: LIZARZABURU Calle: 10 DE AGOSTO Numero: 2363 Interseccion: LARREA Referencia: DIAGONAL AL PARQUE SUCRE Piso: 0 Celular: 0994783277 Email: pedrocaranqui@gmail.com Email principal: cristy_caranqui@yahoo.com

No. ESTABLECIMIENTO: 002 **Estado:** CERRADO - OFICINA **FEC. INICIO ACT.:** 08/11/2004
NOMBRE COMERCIAL: DISTRIBUIDORA JOHANNITA **FEC. CIERRE:** 10/07/2015 **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDAD ECONÓMICA:

VENTA AL POR MENOR DE MOTOCICLETAS.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: CHIMBORAZO Canton: RIOBAMBA Parroquia: LIZARZABURU Calle: COLOMBIA Numero: 17-15 Interseccion: CARABOBO Referencia: FRENTE AL CENTRO COMERCIAL LA CONDAMINE Telefono Trabajo: 032941398 Telefono Domicilio: 032376757 Email principal: cristy_caranqui@yahoo.com

No. ESTABLECIMIENTO: 003 **Estado:** CERRADO - OFICINA **FEC. INICIO ACT.:** 12/11/2008
NOMBRE COMERCIAL: DISTRIBUIDORA JOHANNITA **FEC. CIERRE:** 23/08/2010 **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDAD ECONÓMICA:

G46499504 VENTA AL POR MAYOR DE ARTÍCULOS DE PLÁSTICO.
G474111 VENTA AL POR MENOR DE COMPUTADORAS Y EQUIPO PERIFÉRICO COMPUTACIONAL EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.
G47590101 VENTA AL POR MENOR DE MUEBLES DE USO DOMÉSTICO, COLCHONES Y SOMIERES EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS.
G45400102 VENTA AL POR MENOR DE MOTOCICLETAS, INCLUSO CICLOMOTORES (VELOMOTORES), TRICIMOTOS.
G47590501 VENTA AL POR MENOR DE ELECTRODOMÉSTICOS EN ESTABLECIMIENTOS ESPECIALIZADOS: REFRIGERADORAS, COCINAS, MICROONDAS, ETCÉTERA.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: CHIMBORAZO Canton: RIOBAMBA Parroquia: VELOZ Calle: 10 DE AGOSTO Numero: 17-52 Interseccion: BENALCAZAR Referencia: A DIEZ METROS DEL MERCADO SAN FRANCISCO Telefono Trabajo: 032955126 Email principal: cristy_caranqui@yahoo.com

No. ESTABLECIMIENTO: 004 **Estado:** CERRADO - OFICINA **FEC. INICIO ACT.:** 08/12/2010
NOMBRE COMERCIAL: **FEC. CIERRE:** 14/04/2011 **FEC. REINICIO:**

ACTIVIDAD ECONÓMICA:

VENTA AL POR MAYOR Y MENOR DE JUGUETES.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: CHIMBORAZO Canton: RIOBAMBA Parroquia: LIZARZABURU Calle: VILLARROEL Numero: 30-39 Interseccion: LAVALLE Referencia: A TREINTA METROS DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTES NUCA LLACTA Celular: 0997776996 Email principal: cristy_caranqui@yahoo.com



Código: RIMRUC2020002937395

Fecha: 09/10/2020 15:47:16 PM

ANEXO B: ENCUESTA

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ESCUELA DE CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE TOTALHOME

La presente encuesta se ha elaborado únicamente con fines investigativos, por lo que solicito a usted responderla con absoluta sinceridad en función a su experiencia laboral.

Objetivo: Obtener información que permita realizar un breve diagnóstico de la situación actual de la empresa y así proceder a la construcción del sistema de control interno.

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta, y marque con una x su respuesta.

Datos Generales del Encuestado

Sexo: Hombre () Mujer ()

Edad: 18 a 25 años () 26 a 35 años () 36 a 45 años () 46 y más años ()

- 1. ¿Conoce usted, la existencia de un sistema de control interno en la empresa?**
 - Si
 - No
- 2. ¿Conoce usted, la misión, visión, valores corporativos y su código de ética de la empresa?**
 - Si
 - No
- 3. ¿La empresa posee un manual de funciones en el que se establezca las responsabilidades, acciones y cargos acorde a cada puesto de trabajo?**
 - Si
 - No
- 4. ¿Existe un plan de actividades de control que permitan disminuir riesgos tanto interno como externos?**
 - Si
 - No
- 5. ¿Se evalúa la capacidad de pago de los clientes por medio de cada solicitud de crédito?**
 - Si
 - No
- 6. ¿Cómo Considera usted, la comunicación existente entre los directivos y las diferentes áreas o departamentos de la empresa?**
 - Excelente

- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

7. ¿Con que frecuencia se desarrollan actividades que permitan evaluar el desempeño del personal?

- Mensual
- Trimestral
- Semanal
- Anual
- Nunca

8. ¿Cómo considera las actividades de control desarrolladas en la empresa?

- Excelente
- Muy buena
- Buena
- Regular
- Mala

9. ¿Considera que un diseño de un sistema de control interno ayudará a que las actividades de empresa se realicen de manera eficiente y eficaz?

- Si
- No

10. ¿Se realizan verificaciones para constatar que se cumplan las políticas y regulaciones establecidas en Totalhome?

- Si
- No

11. ¿Las transacciones o hechos contables se registran en el momento de su ocurrencia?

- Si
- No



epoch

Dirección de Bibliotecas y
Recursos del Aprendizaje

UNIDAD DE PROCESOS TÉCNICOS Y ANÁLISIS BIBLIOGRÁFICO Y
DOCUMENTAL

REVISIÓN DE NORMAS TÉCNICAS, RESUMEN Y BIBLIOGRAFÍA

Fecha de entrega: 12 / 05 / 2022

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: NORMA ROXANA SOLIZ ROJAS
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Carrera: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA
Título a optar: LICENCIADA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA
f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. CPA. Jhonatan Rodrigo Parreño Uquillas. MBA.



12 / 05 / 2022

0734-DBRA-UTP-2022