



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

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN
EL MODELO COSO II PARA LA EMPRESA PRODUCTOS Y
SERVICIOS TURÍSTICOS PRO&SETURS S.A., DE LA CIUDAD
DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA C.P.A

AUTOR: ANDRÉS DAVID CHAFLA ESPINOZA
DIRECTOR: ING. HERNÁN OCTAVIO ARELLANO DIAZ

Riobamba - Ecuador
2021

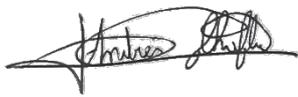
© 2021, **Andrés David Chafla Espinoza**

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

Yo, ANDRÉS DAVID CHAFLA ESPINOZA, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y que los resultados del mismo son auténticos. Los textos constantes en el documento que provienen de otra fuente están debidamente citados y referenciados.

Como autor, 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, 17 de Diciembre 2021

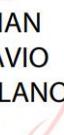


Andrés David Chafla Espinoza

C.C: 060476810-1

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 MODELO COSO II PARA LA EMPRESA PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS PRO&SETURS S.A., DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO**, realizado por el señor: Andrés David Chafla Espinoza, 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
<p>Ing. Diana Evelyn Vargas Ulloa PRESIDENTE DEL TRIBUNAL</p>	<p>DIANA EVELYN VARGAS ULLOA</p>  <p style="font-size: small;">Firmado digitalmente por DIANA EVELYN VARGAS ULLOA Nombre de reconocimiento (DN): cn=DIANA EVELYN VARGAS ULLOA, serialNumber=0604266148, ou=AUTORIDAD DE CERTIFICACION ESPOCH DTIC, o=ESPOCH DTIC, l=RIOBAMBA, c=EC Fecha: 2022.03.22 16:31:05 -05'00'</p>	2021/12/17
<p>Ing. Hernán Octavio Arellano Díaz DIRECTOR TRABAJO DE TITULACIÓN</p>	<p>HERNAN OCTAVIO ARELLANO DIAZ</p>  <p style="font-size: small;">Firmado digitalmente por HERNAN OCTAVIO ARELLANO DIAZ Fecha: 2022.03.23 12:05:18 -05'00'</p>	2021/12/17
<p>Dr. Carlos Volter Buenaño Pesantez MIEMBRO DE TRIBUNAL</p>	 <p style="font-size: small;">Firmado digitalmente por CARLOS VOLTER BUENANO PESANTEZ Fecha: 2022.03.23 14:52:49 -05'00'</p>	2021/12/17

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado a la memoria de mi abuela la Sra. María Margarita Espinoza quien a pesar de ser una persona analfabeta y de bajos recursos económicos siempre tuvo una filosofía de vida clara donde manifestaba que la educación es la mejor forma de ser una persona de provecho a la sociedad y alcanzar un propósito de vida de manera satisfactoria por lo que dicho trabajo es lo menos que se merece ya que debido a esta enseñanza he logrado adquirir varios conocimientos que me forman como la persona que soy y me han alejado de vicios y cosas mundanas que no llevan a nada por lo cual reitero mi dedicatoria aquella mujer que nunca tuvo la oportunidad de estudiar pero si de proyectar sus deseos de superación a su familia.

Andrés

AGRADECIMIENTO

Agradezco a todos mis compañeros de universidad y maestros que me acompañaron en este largo camino de estudios quienes con cada una de sus experiencias y enseñanzas han logrado formar un nuevo carácter de vida del cual gozo hoy en día. Doy un agradecimiento muy especial a mi madre Susana Espinoza quien ha sido testigo de todos mis logros y frustraciones en mi etapa universitaria y ha sido un apoyo incondicional en toda mi vida. Por último doy las gracias a Dios que con su sabiduría infinita me ha hecho entender que no me va alcanzar la vida para dar las gracias por estar vivo y sentir esta oportunidad de autorrealización.

Andrés

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiii
RESUMEN.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL.....	6
1.1. Antecedentes de las agencias y operadores de turismo en el Ecuador.....	6
1.2. Clasificación de agencias de servicios turísticos.....	6
1.2.1. <i>Agencia de viajes mayorista</i>	6
1.2.2. <i>Agencia de viajes internacional</i>	7
1.2.3. <i>Operador turístico</i>	7
1.2.4. <i>Agencias de viaje dual</i>	7
1.3. Sistema de control interno.....	7
1.3.1. <i>Concepto de sistema de control interno</i>	7
1.3.2. <i>Importancia del control interno</i>	7
1.3.3. <i>Diseño de un sistema de Control Interno</i>	8
1.3.4. <i>Métodos de Evaluación del Control Interno.</i>	9
1.4. COSO.....	11
1.4.1. <i>Concepto de COSO</i>	11
1.4.2. <i>Ventajas de COSO</i>	12
1.5. COSO II.....	12
1.5.1. <i>Concepto COSO II</i>	12
1.5.2. <i>Componentes del COSO II</i>	12
1.5.3. <i>Subcomponentes del COSO II</i>	13
1.6. Idea a defender.....	23

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLOGICO.....	24
2.1. Enfoque de investigación.....	24

2.2.	Nivel de investigación	24
2.3.	Diseño de investigación	24
2.4.	Tipo de estudio	24
2.4.1.	<i>Investigación de campo</i>	25
2.4.2.	<i>Investigación documental</i>	25
2.5.	Población y muestra	25
2.5.1.	<i>Población</i>	25
2.5.2.	<i>Muestra</i>	26
2.6.	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	26
2.6.1.	<i>Métodos de investigación</i>	26
2.6.1.1.	<i>Método deductivo</i>	26
2.6.1.2.	<i>Método inductivo</i>	26
2.6.2.	<i>Técnicas de investigación</i>	26
2.6.2.1.	<i>Entrevista</i>	26
2.6.2.2.	<i>Encuesta</i>	27
2.6.2.3.	<i>Observación directa</i>	27
2.6.3.	<i>Instrumentos</i>	27
2.6.3.1.	<i>Cuestionario de entrevista</i>	27
2.6.3.2.	<i>Cuestionario de encuesta</i>	27
2.6.3.3.	<i>Cuestionario de control Interno</i>	27
2.6.4.	Resultados	28
2.6.4.1.	<i>Entrevista</i>	28
2.6.4.2.	<i>Encuesta</i>	29
2.6.5.	Discusión de resultados	39
2.6.5.1.	<i>Verificación de la idea a defender</i>	39

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	40
3.1.	Propuesta	40
3.1.1.	<i>Contenido de la propuesta</i>	40
3.1.1.1.	<i>Descripción general de la empresa</i>	40
3.1.1.2.	<i>Evaluación del control interno</i>	42
3.1.1.3.	<i>Hoja de hallazgos</i>	66
3.1.1.4.	<i>Informe a gerencia</i>	86
3.1.1.5.	<i>Diseño de un sistema de control interno</i>	94

CONCLUSIONES	117
RECOMENDACIONES	118
GLOSARIO	
BIBLIOGRAFIA	
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Modelo de Cuestionario de Control Interno	10
Tabla 2-1:	Subcomponentes del COSO II.....	13
Tabla 1-2:	Detalle de la Población de la empresa PRO&SETURS S.A	25
Tabla 2-2:	Conocimiento de un Sistema de Control Interno.....	30
Tabla 3-2:	Existencia de Políticas procedimientos y directrices.....	31
Tabla 4-2:	Existencia de planes o estrategias de mitigación.....	32
Tabla 5-2:	Utilización de recursos materiales y económicos	33
Tabla 6-2:	Evaluación y capacitación al personal.....	34
Tabla 7-2:	Comunicación de la situación financiera.....	35
Tabla 8-2:	Desarrollo e innovación de la empresa.....	36
Tabla 9-2:	Supervisión de los Gastos Operacionales	37
Tabla 10-2:	Registro de operaciones en la empresa.....	38
Tabla 11-2:	Seguridad y Respaldo de Información.....	39
Tabla 1-3:	Hoja de referencias	43
Tabla 2-3:	Hoja de Marcas.....	43
Tabla 3-3:	Cuestionario de Control Interno Ambiente de Control.....	44
Tabla 4-3:	Nivel de Confianza y Riesgo-Ambiente Interno	47
Tabla 5-3:	Cuestionario de Control Interno Establecimiento de Objetivos	48
Tabla 6-3:	Nivel de Confianza y Riesgo-Establecimiento de Objetivos.....	50
Tabla 7-3:	Cuestionario de Control Interno Identificación de los Riesgos	51
Tabla 8-3:	Nivel de Confianza y Riesgo-Identificación de los Riesgos	53
Tabla 9-3:	Cuestionario de Control Interno Evaluación de los Riesgos	54
Tabla 10-3:	Nivel de Confianza y Riesgo-Evaluación de los Riegos	55
Tabla 11-3:	Cuestionario de Control Interno Respuesta a los Riesgos	56
Tabla 12-3:	Nivel de Confianza y Riesgo-Respuesta a los Riesgos	57
Tabla 13-3:	Cuestionario de Control Interno Actividades de Control	58
Tabla 14-3:	Nivel de Confianza y Riesgo-Actividades de Control.....	60
Tabla 15-3:	Cuestionario de Control Interno Información y Comunicación	61
Tabla 16-3:	Nivel de Confianza y Riesgo-Información y Comunicación.....	62
Tabla 17-3:	Cuestionario de Control Interno Supervisión	63
Tabla 18-3:	Nivel de Confianza y Riesgo-Supervisión.....	64
Tabla 19-3:	Ponderación de resultados de cuestionaros de control interno	65
Tabla 20-3:	Nivel de Confianza y Riesgo de la empresa	65
Tabla 21-3:	Matriz de hallazgos u observaciones	91

Tabla 22-3:	Matriz de Identificación de riesgos	104
Tabla 23-3:	Matriz de Probabilidad de Riesgo	105
Tabla 24-3:	Matriz de Impacto del Riesgo.....	105
Tabla 25-3:	Matriz de zona de riesgo inicial (severidad).....	106
Tabla 26-3:	Matriz de valorización de controles.....	106
Tabla 27-3:	Matriz de Nivel de Aceptación del Riesgo	108
Tabla 28-3:	Matriz de Identificación de Acciones	108
Tabla 29-3:	Políticas Administrativas para la empresa.....	109
Tabla 30-3:	Políticas Financieras para la empresa.....	109
Tabla 31-3:	Políticas de Auditoría para la empresa	110
Tabla 32-3:	Indicadores de eficiencia y eficacia para la empresa.....	111
Tabla 33-3:	Indicador de Economía para la empresa.....	112
Tabla 34-3:	Indicador de Ecología para la empresa.....	112
Tabla 35-3:	Indicador de Ética de la Empresa	113
Tabla 36-3:	Formato de documento de capacitación a empleados.....	114
Tabla 37-3:	Formato de documento de evaluación de desempeño	115

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1:	Simbología de Flujograma.....	11
Figura 1-3:	Logotipo de la empresa.....	40
Figura 2-3:	Ubicación geográfica de PRO&SETURS S.A.....	41
Figura 3-3:	Instalaciones de PRO&SETURS S.A.....	41

ÍNDICE DE GRAFICOS

Grafico 1-1:	Componentes del COSO II.....	12
Grafico 1-2:	Conocimiento de un Sistema de Control Interno	30
Grafico 2-2:	Existencia de Políticas procedimientos y directrices.....	31
Grafico 3-2:	Existencia de planes o estrategias de mitigación de riesgos empresariales.....	32
Grafico 4-2:	Utilización de recursos materiales y económicos.....	33
Grafico 5-2:	Evaluación y capacitación al personal.....	34
Grafico 6-2:	Comunicación de la situación financiera de la empresa.....	35
Grafico 7-2:	Desarrollo e innovación de la empresa.....	36
Grafico 8-2:	Supervisión de los Gastos Operacionales.....	37
Grafico 9-2:	Registro de operaciones en la empresa.....	38
Grafico 10-2:	Seguridad y Respaldo de Información	39
Grafico 1-3:	Valores Institucionales de PRO&SETURS S.A.....	42
Grafico 2-3:	Nivel de Confianza y Riesgo-Ambiente Interno	47
Grafico 3-3:	Nivel de Confianza y Riesgo-Establecimiento de Objetivos.....	50
Grafico 4-3:	Nivel de Confianza y Riesgo-Identificación de los Riesgos	53
Grafico 5-3:	Nivel de Confianza y Riesgo-Evaluación de los Riesgos.....	55
Grafico 6-3:	Nivel de Confianza y Riesgo-Respuesta a los Riesgos	57
Grafico 7-3:	Nivel de Confianza y Riesgo-Actividades de Control.....	60
Grafico 8-3:	Nivel de Confianza y Riesgo-Información y Comunicación.....	62
Grafico 9-3:	Nivel de Confianza y Riesgo-Supervisión	64
Grafico 10-3:	Nivel de Confianza y Riesgo de la empresa.....	65
Grafico 11-3:	Organigrama estructural de la empresa	95
Grafico 12-3:	Organigrama funcional de la empresa.....	96
Grafico 13-3:	Matriz de zona de riesgo inicial.....	106

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: CARTA DE AUSPICIO

ANEXO B: RUC

ANEXO C: DOCUMENTO HABILITANTE DE REGISTRO

RESUMEN

La presente investigación tuvo como propósito diseñar un sistema de control interno basado en el modelo COSO II, para la empresa Productos y Servicios Turísticos PRO&SETURS S.A de la ciudad de Riobamba que permita la mitigación de riesgos empresariales y el mejoramiento en la toma de decisiones. Previo al desarrollo del sistema de control interno, fue necesario hacer una visita preliminar a las instalaciones de la empresa con el propósito de entender el desarrollo de cada una de las operaciones en los diferentes departamentos de la empresa, posteriormente se aplicó una encuesta al personal, entrevista al Gerente y cuestionarios de control interno para cada uno de los componentes del COSOII para conocer el nivel de confianza y riesgo del control interno de la organización, con lo cual se procedió a construir las políticas, manuales, reglamentos e indicadores de gestión que formaran parte del sistema de control interno que den una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos. Se concluye que el diseño de un sistema de control interno basado en el modelo COSO II permite a la organización una seguridad razonable en el cumplimiento de sus objetivos y una mejor toma de decisiones. Se recomienda que la empresa debe poner en práctica dicho sistema para una adecuada gestión de los riesgos empresariales y un buen funcionamiento de las diferentes actividades u operaciones encaminadas al cumplimiento de los objetivos de la organización.

Palabras clave: < CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS>, <SISTEMA DE CONTROL INTERNO>, <RIESGOS>, <EFICIENCIA>, <EFICACIA>, <CONTROL>, <RIOBAMBA (CANTÓN)>

0457-DBRA-UTP-2022



Firmado electrónicamente por:
**RAFAEL INTY
SALTO**

ABSTRACT

The present study was aimed to design an internal control system based on the COSO II model, for a company called Productos y Servicios Turísticos PRO&SETURS S.A headquartered in Riobamba city to allow the mitigation of business risks and the improvement in decision making processes. Before the development of the internal control system, it was necessary to make a preliminary visit to the company's facilities in order to understand the development of each operation in different departments of the company. Afterwards, a survey was applied to the staff, an interview with the manager and internal control questionnaires for each of the components of the COSOII to know the level of reliability and risk of the internal control of the organization, with which the policies, manuals, regulations and management indicators that formed part of the internal control system that provide reasonable assurance that the objectives will be met. It is concluded that the design of an internal control system based on the COSO II model allows the company a reasonable security during the fulfillment of its objectives and better decision-making processes. The company is recommended to implement this system for the proper management of business risks and the functioning of different activities or operations aimed at meeting its goals.

Keywords: <ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES>, <INTERNAL CONTROL SYSTEM>, <RISKS>, <EFFICIENCY>, <EFFECTIVENESS>, <CONTROL>, <RIOBAMBA (CANTON) >

LUIS
FERNANDO
BARRIGA FRAY

Firmado digitalmente
por LUIS FERNANDO
BARRIGA FRAY
Fecha: 2022.03.22
13:02:55 -05'00'

INTRODUCCIÓN

La empresa Productos y Servicios Turísticos PRO&SETURS S.A es una empresa privada legalmente constituida en el año 2019 cuyo objeto social es la prestación de servicios y paquetes turísticos en la ciudad de Riobamba, la misma que busca nuevas herramientas o estrategias de control interno que le permitan mitigar sus riesgos empresariales y una mejor toma de decisiones.

Por tal motivo se determinó el diseño de un sistema de control interno basado en el modelo COSO II el mismo que generara pautas o criterios que guiaran las diferentes actividades u operaciones empresariales por medio de políticas, reglamentos, manuales e indicadores de gestión que garanticen una seguridad razonable en el cumplimiento de sus objetivos propuestos. El presente proyecto de investigación se encuentra dividido en tres capítulos que se detallan a continuación:

CAPÍTULO I: denominado marco teórico referencial se hace mención al marco teórico, que agrupa los antecedentes investigativos, y fundamentación teórica mediante el estudio de teorías y conceptos de diferentes autores que sustentan el tema a realizar.

CAPÍTULO II: denominado marco metodológico donde se menciona los métodos, técnicas e instrumentos de investigación utilizados, para el levantamiento de información pertinente y la verificación de la idea a defender.

CAPÍTULO III: denominado marco de resultados, análisis y discusión de resultados, donde contiene la evaluación del control interno, informe final y el diseño de un sistema de control interno basado en el modelo COSO II. Por último se encuentran las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos del proyecto de investigación presentado.

Planteamiento del problema

Las Agencias y Operadoras de Turismo a nivel nacional son las encargadas de brindar servicios turísticos dirigidos al turista local e internacional con un enfoque de calidad y mejora continua, con el propósito de disminuir riesgos potenciales y la efectividad en sus operaciones. Productos y Servicios Turísticos Pro&Seturs S.A, es una agencia y operadora de turismo cuya actividad principal es la venta de servicios y paquetes turísticos en la ciudad de Riobamba, dicha empresa fue fundada en el año 2019 con la aportación de 2 accionistas, sin embargo con el paso del tiempo sus objetivos no han sido alcanzados al igual que su posicionamiento en el mercado turístico. A través de un diagnóstico, se determinó que la empresa Productos y Servicios Turísticos

Pro&Seturs S.A, evidencia una serie de síntomas que le impiden cumplir el desarrollo de sus actividades diarias, a saber:

Síntomas en el área administrativa

La empresa carece de un conjunto de políticas y reglamentos que orienten el funcionamiento de las actividades del personal. Existe una ausencia de planes o estrategias de mitigación de riesgos que se encuentren claramente definidas dentro de la organización. También, se pudo observar un uso de los recursos materiales y económicos para fines personales lo que denota un mal manejo del control interno.

Síntomas en el área financiera

Los informes de la situación financiera de la empresa no son socializados o compartidos lo que incide en una inadecuada toma de decisiones. Los ingresos económicos de la empresa son destinados a actividades que no aportan al desarrollo e innovación del servicio brindado. La empresa incurre en gastos operacionales que no son monitoreados o supervisados por parte de la gerencia.

Síntomas en el área contable

El registro contable de la empresa se lo realiza sin tiempos establecidos de entrega. La información contable se encuentra expuesta a cualquier tipo de sustracción o robo por parte de terceros.

Todos estos síntomas que se presentan en la empresa Productos y Servicios Turísticos Pro&Seturs S.A se deben a una falta de cultura empresarial al momento de establecer políticas y estrategias, una mala administración de los recursos económicos y gastos operacionales de la empresa, una ausencia de análisis estratégico a la hora de invertir en desarrollo e innovación en el servicio prestado y a una carencia de planeación en sus diferentes actividades comerciales.

Por lo que si no se atienden dichos síntomas puede llegar a ocasionar fraudes financieros, robo de información y activos de la empresa y a su vez se genera un desconocimiento en la efectividad de sus operaciones y en la toma de decisiones.

Por lo anterior, se consideró necesario e indispensable que la empresa Productos y Servicios turísticos Pro&Seturs S.A. cuente con el diseño de un sistema de control interno basado en el modelo COSO II que proporcionen una seguridad razonable en el logro de sus objetivos.

Formulación del problema

¿De qué forma el diseño de un sistema de control interno basado en el modelo COSO II, ayudará a gestionar los riesgos empresariales y mejorar la toma de decisiones en la empresa Productos y Servicios turísticos Pro&Seturs S.A., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo?

Sistematización del problema

Cuando se realiza el diseño de un sistema de control interno basado en el modelo COSO II, se busca dar respuesta a ciertos interrogantes, procedentes de diversos aspectos, dentro y fuera de la empresa. Tales preguntas, entre otras son las siguientes:

- ¿Cómo ha sido el manejo en el control de las actividades dentro de la organización?
- ¿Existen políticas y normas establecidas para el personal de la empresa?
- ¿Se está obteniendo eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos?
- ¿Existen estrategias claramente definidas para la mitigación de riesgos en la empresa?
- ¿Son acertadas las decisiones tomadas por parte de la gerencia?

Objetivos

General

Diseñar un sistema de control interno para la empresa Productos y Servicios Turísticos PRO&SETURS S.A, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, basado en la metodología del COSO II que permita la mitigación de riesgos empresariales y el mejoramiento en la toma de decisiones.

Específicos

Determinar el marco teórico referencial mediante la revisión de diversas fuentes bibliográficas y linkográficas tendiente a la sustentación de la presente investigación.

Estructurar el marco metodológico mediante el uso de métodos, técnicas y herramientas de investigación para la recopilación de información pertinente.

Aplicar los cuestionarios de control interno para la efectividad en las operaciones y el mejoramiento continuo.

Justificación

Justificación teórica

La presente investigación se justificó desde la parte teórica por el aprovechamiento de todo el contenido y sustento teórico existente sobre el Control Interno basado en el modelo COSO contenidos en: libros, revistas, artículos científicos, tesis, leyes y reglamentos, a fin de construir el marco referencial para adaptarlo a las necesidades y requerimientos de la empresa Productos y Servicios Turísticos PRO&SETURS S.A que sirva como referencia para otras empresas, que tengan la necesidad de implementar un sistema de control interno.

Justificación metodológica

Metodológicamente la investigación se justificó al utilizar métodos, técnicas y herramientas de investigación que nos permitirán recopilar información con características relevantes, consistentes, pertinentes y suficientes de tal forma que los resultados obtenidos sirvan para el diseño de un sistema de control interno basado en el modelo COSO II.

Justificación práctica

El trabajo de investigación se justificó desde la parte práctica mediante el diseño de un sistema de control interno basado en el modelo COSO II para la empresa Productos y Servicios Turísticos PRO&SETURS S.A que permita obtener una información detallada, ordenada y sistemática con la finalidad de contribuir a solucionar las problemáticas existentes y facilitar la toma de decisiones.

Justificación académica

La presente investigación se justificó desde la parte académica debido a que se puso en marcha los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación estudiantil, para la elaboración de un sistema de control interno basado en el modelo coso II, que a su vez proporcionará a la comunidad académica de la ESPOCH un nuevo aporte para futuras investigaciones.

Antecedentes de la investigación

Para elaborar la presente investigación se trabajó con referencias bibliográficas de la biblioteca de la ESPOCH.

De acuerdo a Pintag (2018 a: p.55), en su trabajo de titulación denominado “Diseño de un Sistema de Control Interno a través de la metodología COSO II – ERM, en la empresa Editex industria gráfica, cantón Riobamba, provincia de Chimborazo”.

En la metodología se utilizó encuestas, entrevistas y cuestionarios de control interno que permitió identificar los puntos críticos de la empresa, como resultado se propuso un sistema de Control Interno a través de la metodología COSO II – ERM, con la finalidad de mejorar los procedimientos administrativos y financieros.

Por su parte Buenaño (2016: pp.16-17), en su trabajo de titulación nombrado “Diseño de un Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO II, para la compañía corporación cfc s.a. en la ciudad de Riobamba en el periodo 2015”.

Con una metodología de entrevista, descripción de procesos actuales y cuestionarios de control interno lo cual permitió reconocer detalladamente los problemas a tratar en el área estudiada. Como resultado se propuso un sistema de control interno basado en el modelo COSO II, que mejorare los procedimientos y actividades de control en forma eficiente para el cumplimiento de sus objetivos y metas propuestas.

Por lo anterior se advierte la importancia del Diseño de un sistema de control interno basado en el modelo COSO II para la empresa productos y servicios turísticos Pro&Seturs S.A., de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, que permita la mitigación de riesgos empresariales y el mejoramiento en la toma de decisiones.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1. Antecedentes de las agencias y operadores de turismo en el Ecuador

Martinez y Zambrano manifiestan que:

En la década de los 40, se iniciaran los primeros esfuerzos por dotar al país con la primera línea aérea doméstica SEDTA de origen alemana, cuyos servicios se vieron interrumpidos por la Segunda Guerra Mundial. Gracias a la formación y experiencia adquirida en esta empresa, algunos entusiastas funcionarios crean en 1947 la primera agencia de viajes, Ecuadorian Tours; en 1950 se abre Metropolitan Touring y en 1956 Turismundial. Los primeros intentos por realizar viajes hacia las Islas Galápagos se dan en los años 50, el primero de los cuales se lo realiza desde Guayaquil a bordo de una pequeña embarcación "el Cristóbal Carrier". La primera manifestación de promoción oficial de turismo se dio durante el Gobierno del Presidente Plaza Lasso (1948-1952), quien además creó la primera oficina de turismo adscrita a la Presidencia de la República. A cargo de esta oficina estuvo la realización de la primera "caravana" por Estados Unidos llevando folletería y artesanías típicas del país. (Martinez y Zambrano, 2014, p.10)

1.2. Clasificación de agencias de servicios turísticos

Para la ejecución de las actividades de operación e intermediación turística, se reconoce la siguiente clasificación: agencia de viajes mayorista, agencia de viajes internacional, operador turístico y agencia de viajes dual. (Reglamento de Operación e Intermediación Turística, 2016, p.6)

1.2.1. Agencia de viajes mayorista

En el Reglamento de Operación e Intermediación Turística en su artículo 16 manifiesta que:

Es la persona jurídica debidamente registrada ante la autoridad nacional de turismo, que elabora, organiza y comercializa servicios y/o paquetes turísticos en el exterior. La comercialización se realiza por medio de agencias de viajes internacionales y/o agencias de viajes duales debidamente registradas, quedando prohibida su comercialización directamente al usuario. (Reglamento de Operación e Intermediación Turística, 2016, p.7)

1.2.2. Agencia de viajes internacional

Según el Reglamento de Operación e Intermediación Turística en su artículo 17 señala que:

Es la persona jurídica debidamente registrada ante la autoridad nacional de turismo, que comercializa los servicios y/o paquetes turísticos de las agencias mayoristas directamente al usuario, así como el producto del operador turístico a nivel nacional e internacional. (Reglamento de Operación e Intermediación Turística, 2016 , p.7)

1.2.3. Operador turístico

En el Reglamento de Operación e Intermediación Turística en su artículo 18 manifiesta que:

Es la persona jurídica debidamente registrada ante la autoridad nacional de turismo que se dedica a la organización, desarrollo y operación directa de viajes y visitas turísticas en el país. Sus productos podrán ser comercializados de forma directa al usuario o a través de las demás clasificaciones de agencias de servicios turísticos. (Reglamento de Operación e Intermediación Turística, 2016, p.7)

1.2.4. Agencias de viaje dual

Es la persona jurídica debidamente registrada ante la autoridad nacional de turismo que ejerce las actividades de una agencia de viajes internacional y un operador turístico. (Reglamento de Operación e Intermediación Turística, 2016, p.7)

1.3. Sistema de control interno

1.3.1. Concepto de sistema de control interno

Es un detalle de actividades, planes, acciones, procedimientos, políticas, normas, registros, métodos, incluido el entorno y actitudes que desarrollan los directivos y su personal a cargo, con el objetivo de evitar los posibles riesgos que afectan a la compañía. (Llunitaxi y Velez, 2015, p.17)

1.3.2. Importancia del control interno

La importancia del control interno se lo puede definir de la siguiente manera:

El control interno es una herramienta necesaria en cualquier tipo de organización sea

esta pública o privada, debido a que ayuda a cumplir con los objetivos propuestos por la entidad, basándose en la vigilancia de la gestión administrativa, contable y financiera, a través de los diferentes componentes del Control Interno, proporcionando fiabilidad en la información y pertinencia en los resultados. (Pino, 2017, p.14)

1.3.3. Diseño de un sistema de control interno

Para el diseño de un sistema de control interno se considera lo siguiente:

*Al momento de concebir e implementar tales sistemas, es necesario considerar constantemente la relación costo – beneficio. En particular, el costo de cada componente del sistema de control interno se debe contrastar con el beneficio general, los riesgos que reduce al mínimo y el impacto que tiene en el cumplimiento de las metas de la organización. El reto es encontrar el justo equilibrio en el diseño del sistema de control interno, pues un excesivo control puede ser costoso y contraproducente. Además, las regulaciones innecesarias limitan la iniciativa y el grado de innovación de los empleados. Es el gerente de la organización, con ayuda de sus colaboradores, quien está llamado a definir y poner en marcha dentro de los parámetros de orden legal y estatutario. El diseño del sistema de control interno debe comprender, entre otros, los siguientes aspectos: **Organización de la función de control interno.** La operación de un sistema de control interno es difícil de lograr en el corto plazo, especialmente si no se cuenta con alguien que lidere el proceso y produzca resultados. **Plan de desarrollo de la función de control interno.** La institucionalización de la función de control interno es todo un proceso; no es una acción puntual. Por esta razón es importante que su desarrollo obedezca a un plan, en el cual se tenga en cuenta las características propias de la organización y un grado de avance relativo. Dicho plan debe contemplar los siguientes elementos básicos: **Definición de la misión del sistema de control interno.** **Definición del alcance de las funciones de la oficina de control interno en el área del control de gestión.** **División del trabajo entre la línea de la organización y la oficina de control interno en el desarrollo de las actividades de control.** **Definición y cronograma de desarrollo de las herramientas computacionales y de otra naturaleza que servirán de apoyo en el ejercicio del control interno.** **Cronograma de formalización, documentación e implementación de los procesos y procedimientos críticos.** **Cronograma para la elaboración y expedición de los manuales de control interno;** y, **Cronogramas de formalización, documentación e implementación de los demás procesos y procedimientos de la organización.** **Plan de trabajo para la documentación y formalización de procesos y procedimientos.** Lo prioritario es iniciar la actividad*

con los procesos y procedimientos que se consideren críticos para la entidad, es decir aquellos que puedan afectar de manera significativa la marcha de la organización y sus resultados. El control se maneja en tres puntos principales: Los destinados a verificar la eficacia del proceso. Los dirigidos a asegurar el logro de los parámetros de eficiencia establecidos. Los relacionados con el cumplimiento del trámite legal.

Mecanismo e instrumentos de control interno Los mecanismos e instrumentos de control interno son variables, dependiendo no sólo de la naturaleza de la organización, sino de las características del área en la cual se estén aplicando.

Mecanismo e instrumentos de seguimiento y reporte El seguimiento y el reporte deben tener un período inferior del que se ha definido para la obtención de resultados en el proceso del objeto de control. El sistema debe producir información oportuna; en general, se debe recordar que el control interno es una herramienta cuyo propósito es ayudar a cumplir mejor con sus obligaciones.

Manuales o guías de control interno Los manuales de control interno son piezas básicas dentro del sistema. Su elaboración debe ser una de las actividades centrales de la oficina de control interno y debe estar explícitamente contemplado dentro del plan de desarrollo con el fin de facilitar el proceso. (Guaman, 2019, pp. 27-29)

1.3.4. Métodos de evaluación del control interno

De acuerdo a Morales afirma que:

La evaluación del control interno, así como el relevamiento de la información para la planificación de la auditoría, se podrán hacer a través de: Diagramas de flujo Descripciones narrativas. Cuestionarios especiales, según las circunstancias, o se aplicará una combinación de los mismos, como una forma de documentar y evidenciar la evaluación. (Morales, 2018, p.27)

Por su parte Tapia menciona que:

Método de cuestionario de Control Interno o especiales.-Los cuestionarios especiales, también llamados cuestionarios de control interno son otra técnica para la documentación, contabilidad y control, siempre y cuando exista el documento de análisis correspondiente, en el cual se defina la confianza de los sistemas examinados. (Tapia, 2012, p.43)

Tabla 1-1: Modelo de Cuestionario de Control Interno

Cuestionario de Evaluación de Control Interno				
Metodología:				
Entidad:				
Dirección:				
Componente:				
Subcomponente N° 1				
No.	Concepto	Si	No	Observación
Subcomponente N° 2				
Subcomponente N° 3				

Fuente: Pintag , 2018, p.66

Realizado por: Chafla A. 2021

Adicionalmente Tapia menciona que:

***Método de descripciones narrativas.**-Las descripciones narrativas consisten en presentar en forma de relato, las actividades del ente, indican las secuencias de cada operación, las personas que participan, los informes que resultan de cada procesamiento y volcado todo en forma de una descripción simple, sin utilización de gráficos.*

Método de Diagramas De Flujo.-Los diagramas de flujo son la representación gráfica de la secuencia de las operaciones de un determinado sistema. Esa secuencia se grafica en el orden cronológico que se produce en cada operación. (Tapia., 2012, pp.43-44)

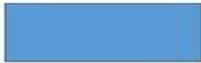
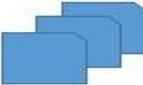
SIMBOLO	SIGNIFICADO
	Operación: Se usa para describir cualquier actividad. En el interior del rectángulo se escribe una breve descripción de la actividad.
	Límites del Proceso: Indica el inicio y el final de un proceso. En el interior del eclipse aparece la palabra inicio o fin.
	Punto de Decisión: Denota que en ese punto se toma una decisión. Los outputs salidas del diamante, son siempre dos y del tipo SI / No.
	Movimiento: Muestra el movimiento de un output entre distintos puntos de la organización.
	Conector: Señala que el output de ese proceso puede ser el input de otro (la letra indica el proceso de entrada)
	Dirección del flujo: Denota la dirección y el orden de los pasos del proceso
	Documento: Documento/registro.
	Listados: Listados / notas de trabajo acumulado, información referente a la actividad.
	Base de datos: Punto de archivo donde se retiene temporalmente la información, en espera que se cumplan otras condiciones para continuar el proceso. Puede llevar asociada una tarea de administración de almacenamiento.

Figura 1-1: Simbología de Flujograma

Fuente: Pintag, 2018, p.27

1.4. COSO

1.4.1. Concepto de COSO

El COSO se conceptualiza de la siguiente manera:

Es un modelo común de Control Interno contra el cual las empresas y organizaciones pueden evaluar sus sistemas de control, además proporcionar orientación sobre aspectos fundamentales como la ética empresarial, control interno y gestión de riesgo empresarial y la presentación de informes financieros. (Caguano, 2015, p.16)

1.4.2. Ventajas de COSO

Entre las ventajas del COSO tenemos las siguientes:

Permite a la dirección de la empresa poseer una visión global del riesgo y accionar los planes para su correcta gestión. Posibilita la priorización de los objetivos, riesgos clave del negocio, y de los controles implantados, lo que permite su adecuada gestión, toma de decisiones más segura. Alinea los objetivos del grupo con los objetivos de las diferentes unidades de negocio, así como los riesgos asumidos y los controles puestos en acción. Permite dar soporte a las actividades de planificación estratégica y control interno. Permite cumplir con los nuevos marcos regulatorios y demandad de nuevas prácticas de gobierno corporativo. Fomenta que la gestión de riesgos pase a formar parte de la cultura del grupo. (Pino, 2017, p.16)

1.5. COSO II

1.5.1. Concepto COSO II

COSO ERM es un enfoque para la administración de riesgos corporativos que incluye los métodos y procesos utilizados por las organizaciones para gestionar los riesgos y aprovechar las oportunidades relacionadas con el logro de los objetivos. (Vasquez y Castro, 2014, p.22)

1.5.2. Componentes del COSO II

El COSO II está compuesto por 8 componentes, los mismos que con un adecuado manejo brindan una efectividad en las operaciones de la empresa.



Grafico 1-1: Componentes del COSO II

Fuente: coso2.blogspot.com (2015)

1.5.3. Subcomponentes del COSO II

La metodología COSO II permite evaluar el sistema de Control Interno desde una perspectiva enfocada en la gestión integral de los riesgos de la entidad. (Pintag, 2018, p.35)

Tabla 1-1: Subcomponentes del COSO II

Componentes del COSO II	Subcomponentes
1.-Ambiente Interno	Filosofía de la administración de riesgos Consejo de Administración y Comités Integridad y Valores éticos Compromiso con la competencia profesional Estructura organizativa Asignación de autoridad y responsabilidad Políticas y Prácticas en materias de Talento humano
2.-Establecimiento de objetivos	Objetivos estratégicos Objetivos específicos Consecución de objetivos
3.-Identificación de los riesgos	Acontecimientos Factores e influencia Métodos y técnicas de identificación
4.-Evaluación de los riesgos	Riesgo inherente Probabilidad de ocurrencia Fuentes de datos
5.-Respuesta a los riesgos	Categoría de respuestas Decisión de respuestas
6.-Actividades de control	Tipos de actividades de control Políticas y procedimientos Control en los sistemas de información
7.-Información y Comunicación	Información Comunicación
8.-Supervisión	Actividades de supervisión Reporte de deficiencias

Fuente: Administración de riesgos Corporativos, 2010

Realizado por: Chafla A. 2021

Ambiente Interno

Gonzabay y Torres afirman que:

Este primer componente es la base del control interno. El ambiente de control está compuesto por normas, manuales, procedimientos, lineamientos, políticas, filosofía de los directivos y de la alta gerencia, que influyen en la forma como son llevadas a cabo las operaciones y estiman los riesgos. El ambiente de control incluye la integridad y los valores éticos de la organización. (Gonzabay y Torres, 2017, p.26)

Entre sus subcomponentes tenemos los siguientes:

Filosofía de la Administración de Riesgos

Hanson y Salazar manifiestan que:

Representa el conjunto de creencias y actitudes compartidas que caracterizan cómo la entidad considera el riesgo en todas las actividades, desde el desarrollo e implementación de la estrategia hasta sus actividades cotidianas. Refleja los valores de la entidad, influenciando su cultura y estilo de operar, además de afectar cómo se aplican los componentes de dicha gestión, incluyendo como son identificados los eventos, los tipos de riesgos aceptados, y como son gestionados. (Hanson & Salazar, 2005, p.28)

Consejo de Administración y Comités

Lucano y Pineda mencionan que:

Son la parte crítica de la organización, debido a que deben estar preparados para analizar, evaluar, cuestionar y supervisar las actividades realizadas por la dirección o gerencia; además presentar alternativas viables y tener disposición de actuar cuando se presentan diversas situaciones de riesgo. (Lucano y Pineda, 2015, p.60)

Integridad y valores éticos

Chumpitazi y Salazar manifiestan que:

Tiene como propósito establecer los valores éticos y de conducta que se espera de todos los miembros de la organización durante el desempeño de sus actividades, ya que la

efectividad del control depende de la integridad y valores del personal que lo diseña, y le da seguimiento. (Chumpitazi y Salazar, 2019, p.23)

Compromiso con la competencia profesional

Moreira menciona que:

Toda tarea dentro de la organización requiere conocimientos y habilidades para ser desarrollada. La Dirección debe establecer para cada una de ellas las competencias necesarias para el individuo que las vaya a realizar. Debe considerarse para ello la relación competencia versus costo, para no asignar individuos muy calificados a tareas que no requieren ese grado de competencia, o viceversa. (Moreira, 2013, p.11)

Lucano y Pineda mencionan que:

Estructura organizativa: *Este subcomponente proporciona un marco para planificar, ejecutar, controlar y supervisar las actividades y facilitar el flujo de información en todos los niveles. La estructura organizativa estará de acuerdo a la naturaleza de las actividades, tamaño de las operaciones y su independencia, además si está bien definida contribuye con áreas claves de autoridad, responsabilidad y líneas adecuadas de información y comunicación para facilitar la coordinación por lo que es esencial su actualización continua. **Autoridad asignada y Responsabilidad asumida:** comprende tanto la asignación de autoridad y responsabilidad para el desarrollo de actividades donde se especifican los niveles jerárquicos, el mismo que se expresa en el Organigrama Estructural y Funcional. La responsabilidad está relacionada con la autoridad para delimitar las áreas y actividades en donde las personas deben cumplir sus operaciones diarias de modo que exista comprensión y compromiso por parte de quienes reciben responsabilidades, como también supervisión adecuada por parte de quienes lo deleguen. (Lucano y Pineda, 2015, pp.60-61)*

Políticas y prácticas de talento humano

Según las Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado dictan que:

El control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y

vocación de servicio. El talento humano es lo más valioso que posee cualquier institución, por lo que debe ser tratado y conducido de forma tal que se consiga su más elevado rendimiento. Es responsabilidad de la dirección encaminar su satisfacción personal en el trabajo que realiza, procurando su enriquecimiento humano y técnico.
(Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 2014, p.6)

Cómo aplicar el ambiente interno en una empresa

Perez y Sotomayor manifiesta que:

Después de la evaluación de los elementos componentes del ambiente interno o ambiente de control podemos deducir que se puede implementar en una empresa tomando las siguientes consideraciones: 1. Tomar en cuenta el tamaño de la empresa, puesto que con las pequeñas y medianas empresas pueden implementar factores del ambiente de control de manera mucho más sencilla que las grandes empresas debido a las líneas de mando más extensas y operaciones más complejas. 2. Crear y difundir un código de conducta ya sea oral o escrito, esto de acuerdo al tamaño de la compañía, la difusión del mensaje que queramos transmitir se vuelve más ágil en una pequeña o mediana empresa debido a los pocos niveles de administración o pocas líneas de mando, lo que viabiliza que fluya la información con eficiencia y eficacia. 3. El establecimiento de políticas es un punto importante, puesto que enmarca los lineamientos a seguir para cada una de las operaciones que se desarrollen dentro de una organización, así mismo depende del tamaño de la entidad su implementación debido a que en una compañía pequeña o mediana no necesariamente deben estar formalizadas, sin embargo existen y son comunicadas y conocidas por todo el personal. 4. Constituir una adecuada estructura orgánica es parte esencial para que una compañía tenga bien asentadas sus bases en cuanto al control interno, le permite identificar plenamente las áreas de una compañía así como los departamentos, los puestos de trabajo y las funciones que se desempeñen en cada uno de ellos, de esta manera se puede lograr un avistamiento global y poder realizar un monitoreo constante, teniendo pleno conocimiento de la estructura general de una organización. 5. Se debe considerar también el establecimiento de competencias para cada cargo así como la asignación de la debida autoridad y con ella la responsabilidad que conlleva el desarrollo de sus funciones lo cual permite crear una conciencia reflexiva entre los colaboradores para que esto sirva no sólo para el cumplimiento de sus tareas sino también para determinar garantías en cada una de las transacciones que se realicen en la organización, lo que motiva al cumplimiento consciente de las mismas. 6. El segregar funciones es de suma importancia y va de la mano con la creación de un comité

de vigilancia el que se debe encargar del monitoreo del control interno para, de cierto modo, garantizar la operatividad eficiente del mismo e integre los procedimientos o políticas necesarias para cumplir con el sistema de control que maneje una compañía, así mismo los integrantes del comité de vigilancia o evaluadores serán responsables de poner en práctica y controlar que dichos procedimientos se cumplan y que las labores que desempeñe un funcionario no sean opuestas, es decir que permita la existencia de brechas para el cometimiento de errores o fraudes. (Perez y Sotomayor, 2013, pp.73-74)

Establecimiento de objetivos

Por su parte Ochoa manifiesta que:

Los objetivos siempre deben establecerse antes que la dirección pueda identificar eventos potenciales que afecten su consecución, debe establecerse un proceso para fijar objetivos y que los objetivos fijados estén acorde con la misión, visión de la empresa y ser consecuentes con el riesgo aceptado. (Ochoa, 2015, p.35)

Entre sus subcomponentes tenemos los siguientes:

Objetivos Estratégicos .-Los objetivos estratégicos parten de la misión y visión, es decir la razón de ser de la entidad, aquellas que los altos ejecutivos de la entidad se han propuesto alcanzar, estos ayudan a la consecución de lo propuesto, además de agregar valor a los grupos de interés. **Objetivos Específicos**.-Estos objetivos tienen vinculación e integración con los estratégicos los cuales se van adaptando a las actividades realizadas por la entidad en los distintos niveles organizativos los que identifican los factores críticos de cada uno de los departamentos, utilizando los indicadores de gestión para medir el rendimiento organizacional. (Perez y Sotomayor, 2013, pp.86-87)

Por su parte Jaya menciona que:

Consecución de Objetivos.-Una administración efectiva de riesgos corporativos proporción seguridad razonable de que los objetivos de reporte de una entidad se están cumpliendo, así mismo , debería exigir seguridad razonable de que los objetivos eta ampliamente bajo el control de la entidad, en cambio la consecución de los objetivos estratégicos y operativos no están bajo el control de la entidad , están expuestos a cambios externos como la competencia, cambios de gobierno, mal tiempo u otros cuya existencia no esté bajo su control. (Jaya, 2015, p.48)

Cómo aplicar el establecimiento de objetivos en una empresa

Pintag pronuncia que:

Dentro del contexto de la misión o visión, se establecen objetivos estratégicos, selecciona estrategias y establece objetivos relacionados, alineados y vinculados con la estrategia, así como los relacionados con las operaciones que aportan efectividad y eficiencia de las actividades operativas, ayudando a la presentación de reportes o informes internos y externos (financiera y no financiera), como la de cumplir con las leyes y regulaciones aplicables y de sus procedimientos internos determinados. (Pintag, 2018, p.32)

Identificación de eventos

Morales nos dice que:

La organización tiene la responsabilidad de identificar las circunstancias que impidan el cumplimiento de los objetivos de la organización, con el fin de poder enfrentar y prever de la mejor forma. La empresa debe identificar las circunstancias y debe diagnosticarlos como oportunidades o riesgos. Para que pueda hacer frente a los riesgos y aprovechar las oportunidades. (Morales, 2018, p.22)

Entre sus subcomponentes tenemos los siguientes:

Factores Internos y Externos.-*Miles de factores externos e internos provocan eventos que afectan a la implantación de la estrategia y la consecución de objetivos. Como parte de la administración de riesgos corporativos, la dirección reconoce la importancia de entender dichos factores y el tipo de evento que puede derivarse de ellos.*

Técnicas De Identificación De Eventos.-*La metodología de identificación de eventos de una entidad puede comprender una combinación de técnicas, junto con sus herramientas de apoyo. Las técnicas de identificación de eventos se aplican tanto en el pasado como en el futuro. Las técnicas varían ampliamente en su nivel de sofisticación. Aunque muchas de las más sofisticadas corresponden a sectores específicos de la industria, la mayoría se derivan de un enfoque común. Las empresas más avanzadas en la administración de riesgos corporativos normalmente aplican una combinación de técnicas que contemplan a la vez eventos pasados y eventos potenciales futuros.*

Categorías de Eventos.-*Al agrupar los eventos potenciales en categorías, la dirección desarrolla un entendimiento de las relaciones entre eventos, obteniendo una mejor*

información como base para la evaluación de riesgo. Mediante esta agregación de eventos similares la dirección puede determinar mejor las oportunidades y riesgos. La clasificación de eventos por categorías también permite a la dirección considerar la totalidad de los esfuerzos aplicados a su identificación. Algunas empresas desarrollan categorías de eventos basadas en la clasificación de sus objetivos por categoría, usando una jerarquía que empieza con los objetivos de alto nivel y luego baja en cascada hasta los objetivos relevantes para las unidades organizacionales, funciones o procesos de negocio. (Jaya, 2015, pp.52-56)

Cómo aplicar la identificación de eventos en una empresa

Pintag menciona que:

Dentro de las metodologías más conocidas para la identificación de eventos, las cuales se han aplicado de parte de varias firmas de auditores y dentro de las metodologías internas de la empresa son las matrices “análisis PETS o GESI”, “análisis FODA o DOFA”, “análisis de las cinco fuerzas” y “matriz de conocimiento del negocio e identificación de riesgo” (Pintag, 2018, p.33)

Evaluación de riesgos

Según Coveña manifiesta que:

La evaluación de riesgos permite a una entidad considerar la amplitud con que los eventos potenciales impactan en la consecución de objetivos. La dirección evalúa estos acontecimientos desde una doble perspectiva probabilidad e impacto y normalmente usa una combinación de métodos cualitativos y cuantitativos. (Coveña, 2017, p.16)

Entre sus subcomponentes tenemos los siguientes:

RIESGO INHERENTE Y RESIDUAL.-*El riesgo inherente es aquél al que se enfrenta una entidad en ausencia de acciones de la Dirección para modificar su probabilidad o impacto. El riesgo residual o remanente es aquél que permanece después de que la Dirección planifica e implementa acciones eficaces para mitigar el riesgo inherente. Algunas actividades para mitigar el riesgo son: políticas y procedimientos que establecen límites y autorizaciones, personal de supervisión para revisar medidas de rendimiento e*

*implantar acciones al respecto, etc. Tienen como finalidad reducir la probabilidad de ocurrencia de un posible evento, su impacto o ambos a la vez. **PROBABILIDAD E IMPACTO.**-La probabilidad es el grado de certeza de que un suceso ocurrirá y su impacto es la pérdida asociada al acaecimiento de éste. Un riesgo cuya probabilidad de materialización es baja y que tiene efecto poco significativo en la organización, generalmente no será motivo de preocupación. En cambio, un evento cuya probabilidad de materialización es alta y su efecto es significativo requerirá un análisis profundo.*

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE EVALUACIÓN.-La metodología de evaluación consiste en una combinación de técnicas cualitativas y cuantitativas a fin de analizar los riesgos. La metodología y las técnicas cualitativas y cuantitativas comprenden: **Escalas de Medición.**-Medición: es el proceso de asignar un valor a una variable de un elemento en observación utilizando escalas o formas de medición. Estas escalas se utilizan para estimar la probabilidad e impacto de posibles eventos. A modo de ejemplo se pueden establecer cuatro tipos generales de medida: nominal, ordinal, de intervalo y de proporción o ratios. **Técnicas cualitativas.**-Las evaluaciones cualitativas de riesgos se pueden establecer en términos subjetivos u objetivos. La calidad de estas evaluaciones depende principalmente: - del conocimiento y juicio de las personas implicadas, - su comprensión de los acontecimientos posibles y - del contexto y dinámica que los rodea. **Técnicas cuantitativas.**- Pueden utilizarse cuando existe una cantidad tal de información que alcance para estimar la probabilidad o el impacto del riesgo empleando mediciones de intervalo o de razón. Una consideración importante es la disponibilidad de información precisa, ya sea de fuentes internas o externas, y la obtención de suficientes datos válidos. Los métodos cuantitativos incluyen técnicas: - probabilísticas - no probabilísticas y - de benchmarking. (Bertani et al., 2014, pp.35-38)

Respuesta al riesgo

Herrera afirma que:

La administración selecciona las respuestas a los riesgos identificados los cuales son: evitar, aceptar, reducir, o compartir el riesgo desarrollando un conjunto de acciones que permitan a los riesgos alinearse con la tolerancia y con el apetito al riesgo que tiene la entidad. (Herrera, 2014, p.29)

Entre sus subcomponentes tenemos los siguientes:

Evaluación de Respuestas.-Los riesgos inherentes se analizan y las respuestas a ellos se evalúan con el propósito de conseguir un nivel de riesgo residual en línea con las tolerancias al riesgo de la entidad. A menudo, cualquiera de las respuestas posibles situará dicho riesgo residual dentro del marco de esas tolerancias y, a veces, una combinación de ellas proporcionará el resultado óptimo. **Respuestas Seleccionadas.**-Una vez evaluados los efectos de las respuestas alternativas a los riesgos, la dirección decide como pretende administrar los riesgos, seleccionando una respuesta o una combinación de ellas diseñada para situar la probabilidad e impacto del riesgo residual. Sin embargo, cuando una respuesta a los riesgos pudiera desembocar en que el riesgo residual superará la tolerancia establecida, la dirección tiene que volver sobre sus pasos y revisar su respuesta o, bajo ciertas circunstancias, reconsiderar la tolerancia al riesgo establecida. Por tanto el equilibrio entre riesgo y tolerancia al riesgo puede implicar un proceso iterativo. (Jaya, 2015, pp.59-61)

Actividades de control

Moncada y Sosa nos dicen que:

Las actividades de control son las políticas y procedimientos, acciones de los propios trabajadores para implementar las políticas, de manera que se asegure se estén llevando a cabo las directivas administrativas, las cuales han sido identificadas como necesarias para manejar los riesgos, estas actividades se pueden dividir en tres categorías, basadas en la naturaleza de los objetivos de la empresa y son: operaciones, información financiera, o cumplimientos. (Moncada y Sosa, 2019, p.28)

Entre los subcomponentes tenemos los siguientes:

TIPOS DE ACTIVIDADES DE CONTROL.-Las actividades de control se clasifican en tres categorías según los objetivos de control de la entidad con la que estén relacionados: las operaciones, la confiabilidad de la información financiera, el cumplimiento de leyes y reglamentos. Algunos tipos de control se relacionan solamente con un objetivo o área específica, pero en muchos casos las actividades de control pensadas para un objetivo, favorecen al cumplimiento de otros. Por ejemplo, una tarea de control relacionada con la confiabilidad de la información contable, contribuye con el cumplimiento de normas y leyes, y así sucesivamente. **POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS.**-Las actividades de control generalmente se apoyan en dos elementos: las políticas (que determinan lo que debería hacerse) y los procedimientos (necesarios para llevar a cabo las políticas). Ambos pretenden asegurar que se cumplan las respuestas a los riesgos. **CONTROLES DE LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN.**-Los sistemas de información deben

necesariamente ser controlados porque desempeñan un papel fundamental en la gestión de las empresas ya que son la estructura que soporta y por donde fluye y circula la información. El presente análisis se ocupa de sistemas de información que incluyen tanto elementos manuales como informatizados. Las actividades de control en los sistemas informatizados pueden agruparse en dos categorías: Controles Generales: son aquellos que se realizan sobre las operaciones del centro de procesamiento de datos, la adquisición y mantenimiento de software, el control de acceso y el desarrollo y mantenimiento de las aplicaciones. Estos controles son aplicables a todos los sistemas, tanto si se trata de ordenadores centrales, como miniordenadores o del entorno del usuario. Controles de aplicación: son aquellos que están diseñados para controlar el funcionamiento de las aplicaciones. Permiten asegurar la totalidad y exactitud en el proceso de transacciones, su autorización y su validez. Están orientados principalmente a evitar que datos erróneos se introduzcan al sistema. Los sistemas de información que son estrictamente manuales utilizan los mismos tipos de controles, aunque adaptados según sea su naturaleza. (Bertani et al., 2014, pp.51-52)

Información y comunicación

Toapanta menciona que:

Este componente nos habla acerca de la información la cual debe ser manejada de una manera cautelosa, debe ser apropiada y debe ser entregada dentro del plazo establecido para ser adoptado por el personal para el cumplimiento de sus responsabilidades, también nos habla este componente sobre la comunicación, la misma que debe ser eficaz dentro de la organización, tomando en cuenta que está debe darse en todos los niveles de la organización. (Toapanta, 2016, p.53)

Entre los subcomponentes tenemos los siguientes:

INFORMACIÓN.- *La información en su contexto tiene un significado determinado, cuyo fin es reducir la incertidumbre o incrementar el conocimiento sobre algo. Tanto si procede de fuentes externas como internas, los Sistemas de Información la recopilan y analizan para llevar a cabo la gestión de riesgos. Este proceso se lleva a cabo de manera eficaz y eficiente por medio de la Tecnología de Información. COMUNICACIÓN.-* *La dirección proporciona comunicaciones específicas y orientadas, que se dirigen a las expectativas de comportamiento y las responsabilidades del personal. Esto incluye una exposición clara de la filosofía y enfoque de la gestión de riesgos y una delegación clara*

de autoridad. La comunicación sobre procesos y procedimientos debe alinearse con la cultura deseada y reforzarla. Aquella resulta clave para crear un entorno “adecuado” y para apoyar al resto de componentes del control interno. (Bertani et al., 2014, pp.55-59)

Supervisión

La totalidad de la gestión de riesgos se supervisa, realizando modificaciones oportunas cuando se necesiten. Esta supervisión se lleva a cabo mediante actividades permanentes de la dirección, evaluaciones independientes o ambas. (Sánchez, 2015,p.45)

Entre los subcomponentes tenemos los siguientes:

***ACTIVIDADES DE SUPERVISIÓN.**-Son aquéllas incorporadas a las actividades y procesos normales y recurrentes que, ejecutándose en tiempo real y arraigadas a la gestión, generan respuestas dinámicas a las circunstancias sobrevinientes. **REPORTE DE LAS DEFICIENCIAS** .-En un sentido amplio, al hablar de deficiencia, se hace referencia a un elemento de control interno que merece atención, ya que se trata de un defecto percibido (potencial o real), o bien de una oportunidad para reforzar el sistema de control interno. Las deficiencias o debilidades del sistema de control interno son detectadas a través de los diferentes procedimientos de supervisión (actividades de supervisión permanente o evaluaciones independientes), y por medio de la relación con terceros (reclamos, demandas, etc.). Deben ser comunicadas a efectos de que se adopten las medidas de ajuste correspondientes. (Bertani et al., 2014, pp.64-69)*

1.6. Idea a defender

El diseño un Sistema de Control Interno basado en la metodología del COSO II para la empresa Productos y Servicios Turísticos PRO&SETURS S.A, que permita la mitigación de riesgos empresariales y el mejoramiento en la toma de decisiones.

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLOGICO

2.1. Enfoque de investigación

El presente trabajo de investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo y cualitativo. Es cualitativo, debido a la recolección de información de la empresa Productos y Servicios Turísticos PRO&SETURS S.A en aspectos, como: visión, misión, objetivos, estructura orgánica, planificación de actividades y competencias del personal, con el propósito de identificar las problemáticas existentes en el entorno interno de la empresa. Posee un enfoque cuantitativo, ya que se analiza el área financiera y operativa para la obtención de datos con su respectiva tabulación, elaboración e interpretación, con el propósito de evaluar las operaciones y el control interno aplicado en la empresa turística.

2.2. Nivel de investigación

El presente trabajo de investigación se realizó bajo el nivel descriptivo ya que identifica y analiza los fenómenos a investigar en la empresa Productos y Servicios Turísticos PRO&SETURS S.A, buscando así lo más relevante para ofrecer posibilidades de mejora en cada una de sus operaciones.

2.3. Diseño de investigación

El diseño de investigación es no experimental debido a que en el presente trabajo de investigación no hay manipulación de la variable independiente en donde solo se observa y se recopila tal y como están los fenómenos en el contexto natural de la Productos y Servicios Turísticos PRO&SETURS S.A.

2.4. Tipo de estudio

En el desarrollo del trabajo de investigación se aplicó los siguientes tipos de investigación.

2.4.1. Investigación de campo

La investigación de campo se realizó a través de la visita a las instalaciones de la empresa Productos y Servicios Turísticos PRO&SETURS S.A, con el propósito de entender el desarrollo de cada una de las operaciones en los diferentes departamentos de la empresa.

2.4.2. Investigación documental

La presente investigación tiene carácter documental, por lo cual se levantó información de libros, revistas, artículos científicos, tesis, leyes, páginas web y otros para el marco teórico referencial a su vez se revisó los archivos de la empresa con el motivo de definir las problemáticas y qué tipo de solución o estrategia se puede proponer en el desarrollo del sistema de control interno.

2.5. Población y muestra

2.5.1. Población

La población abarca un conjunto de personas con determinadas características demográficas y para la presente investigación el universo de estudio está comprendido por un total de 12 personas que a continuación se describe:

Tabla 1-2: Detalle de la población de la empresa PRO&SETURS S.A

PERSONAL	No.	%
Junta de Accionistas	2	16,67%
Gerencia	1	8,33%
Personal Administrativo	1	8,33%
Personal Financiero	2	16,67%
Personal Marketing	3	25%
Personal Operativo	3	25%
TOTAL	12	100%

Fuente: PRO&SETURS S.A

Realizado por: Chafra A. 2021

2.5.2. Muestra

La presente investigación no requiere utilizar ningún método estadístico ya que la población a estudiar es pequeña como se determinó anteriormente.

2.6. Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.6.1. Métodos de investigación

Para el desarrollo del trabajo de investigación, se aplicara los siguientes métodos de investigación:

2.6.1.1. Método deductivo

Se aplicó el método deductivo al momento de recolectar toda la información pertinente para desarrollar el marco teórico, partiendo de fuentes bibliográficas y páginas web, hasta llegar a determinar la base fundamental para elaborar el Diseño de un Sistema del Control Interno basado en el modelo coso dos para la empresa Productos y Servicios Turísticos PRO&SETURS S.A.

2.6.1.2. Método inductivo

Por medio del uso de este método inductivo se desarrolló entrevistas, encuestas y cuestionarios de control interno basado en el modelo COSO II, para la obtención de información que ayudara a determinar resultados y observaciones que posteriormente ayudaran al diseño del presente sistema de control interno en la empresa Productos y Servicios Turísticos PRO&SETURS S.A.

2.6.2. Técnicas de investigación

La presente investigación se realiza con las siguientes técnicas:

2.6.2.1. Entrevista

Esta técnica se empleó para la recolección de datos exclusivos de la operación de la empresa, en este caso estuvo dirigida al Gerente de la empresa Productos y Servicios Turísticos PRO&SETURS S.A, con la finalidad de obtener respuestas concretas sobre el trabajo a investigar.

2.6.2.2. Encuesta

Esta técnica se empleó a todo el universo ya que la empresa cuenta con pocos empleados, por lo que es factible aplicar la encuesta a la empresa Productos y Servicios Turísticos PRO&SETURS S.A de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

2.6.2.3. Observación directa

Con esta técnica se observó el fenómeno o hecho para tomar información y registrarla para su posterior análisis e interpretación. Se realiza cuando se visita las instalaciones de la empresa, pudiendo notar las diferentes actividades que se realizan diariamente, obteniendo la información competente.

2.6.3. Instrumentos

2.6.3.1. Cuestionario de entrevista

Cuestionario previamente establecido con el propósito de conocer las diferentes actividades u operaciones, que se realizan en el entorno interno de la empresa. En este caso la entrevista se realiza al Gerente General de la empresa Productos y Servicios Turísticos PRO&SETURS S.A.

2.6.3.2. Cuestionario de encuesta

En la presente investigación el cuestionario de encuesta fue dirigido al personal de la empresa Productos y Servicios Turísticos PRO&SETURS S.A para obtener información a través de preguntas encaminadas hacia el tema de investigación.

2.6.3.3. Cuestionario de Control Interno

En la presente investigación el cuestionario de Control Interno fue realizado mediante los componentes del método COSO II, con el propósito de determinar cuáles son los problemas u observaciones dentro de la organización.

2.6.4. Resultados

2.6.4.1. Entrevista

La presente entrevista se realizó al Tecnólogo Miguel Pablo León gerente de la empresa Productos y Servicios Turísticos Pro&Seturs S.A con la finalidad de conocer sobre las diferentes actividades de la empresa, con el propósito de diseñar el sistema de control interno, por lo que se solicita que sus respuestas sean claras y sencillas

1. ¿Cuáles son los servicios que presta la empresa Productos y Servicios Turísticos Pro&Seturs S.A?

La empresa Pro&Seturs S.A presta servicios y paquetes turísticos a nivel nacional ya sea como intermediario en turismo internacional u operador en visitas y guías a diferentes lugares turísticos del Ecuador

2. ¿Pro&Seturs S.A cuenta con una cultura empresarial?

Si la empresa tiene cultura empresarial ya que está definido una misión, visión, objetivos y valores con las cuales se basas sus diferentes actividades.

3. ¿La empresa cuenta con un organigrama estructural?

Si la empresa cuenta con un organigrama estructural mas no se lo actualizado a las nuevas necesidades de la organización.

4. ¿Conoce usted lo que es un sistema de control interno basado en el modelo COSO II y cuáles son sus responsables?

No conozco acerca de lo que se trata un sistema de control interno basado en el modelo COSO II y sus responsables.

5. ¿Considera necesario diseñar un sistema de control interno para eliminar los riesgos internos de la empresa?

Si ya que la empresa no ha podido definir bien sus riesgos y manejar bien sus diferentes actividades u operaciones comerciales.

6. ¿Está dispuesto a colaborar bajo toda disposición y directriz del sistema de control interno?

Por su puesto ya que se necesita nuevos planes o estrategias para una buena gestión empresarial.

7. ¿La empresa dispone de políticas, manuales de función, de procedimientos, reglamentos e indicadores de gestión que guíen las diferentes actividades?

La empresa solo dispone de un manual de funciones y procedimientos lo demás carece en gran medida.

2.6.4.2 Encuesta

Tabulación y análisis de la información

La presente investigación se basa en una encuesta aplicada al personal de la empresa Productos y Servicios Turísticos Pro&Seturs S.A, para el conocimiento de la problemática de la empresa y principalmente para sustentar la necesidad de la investigación.

Encuesta dirigida al personal de Productos y Servicios Turísticos Pro&Seturs S.A.

1. ¿Sabe usted lo que es un Sistema de Control Interno?

Tabla 2-2: Conocimiento de un sistema de control Interno

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	17%
No	10	83%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta –Pregunta 1
Realizado por: Chafra A.2021

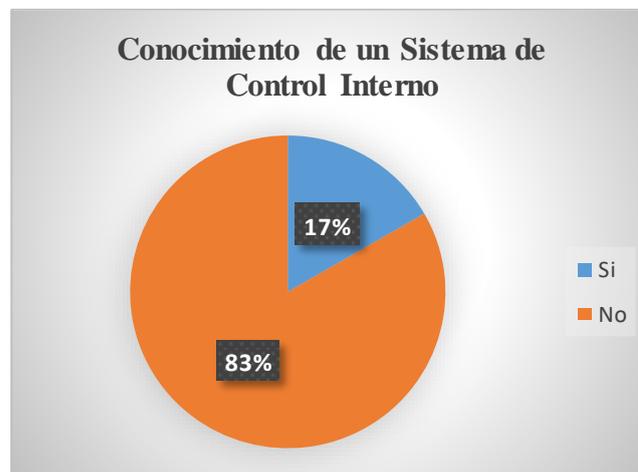


Gráfico 2-2: Conocimiento de un Sistema de Control

Realizado por: Chafra A. 2021

Interpretación:

El 17% del personal de la empresa Productos y Servicios Turísticos Pro&Seturs S.A. saben lo que es un Sistema Control Interno y sus principales ventajas. Mientras que un 83% del personal no conoce acerca del funcionamiento de un Sistema de Control Interno ocasionando que no se cumplan los objetivos propuestos.

1. ¿Existen un conjunto de políticas procedimientos y directrices que orienten el funcionamiento de sus actividades en la empresa?

Tabla 3-2: Existencia de políticas procedimientos y directrices

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	8%
No	11	92%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta –Pregunta 2

Realizado por: Chafla A. 2021

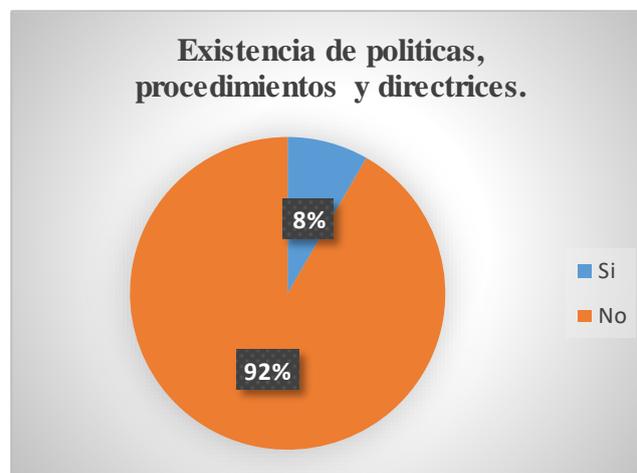


Gráfico 3-2: Existencia de Políticas procedimientos y directrices

Realizado por: Chafla Espinoza Andrés, 2021

Interpretación:

El 8% del personal de la empresa Productos y Servicios Turísticos Pro&Seturs S.A. manifiesta que existe un conjunto de políticas, procedimientos y directrices. Mientras que el 92% del personal manifiesta lo contrario produciendo una desorganización que va a afectar la productividad y las diferentes actividades de la empresa.

2.¿Existen planes o estrategias de mitigación de riesgos empresariales dentro de la empresa?

Tabla 4-2: Existencia de planes o estrategias de mitigación.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	8%
No	11	92%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta –Pregunta 3
Realizado por: Chafra A. 2021

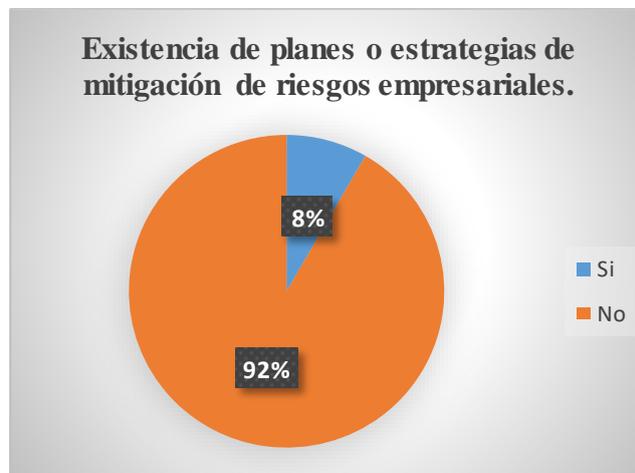


Gráfico 4-2: Existencia de planes o estrategias de mitigación de riesgos empresariales

Realizado por: Chafra A. 2021

Interpretación:

El 8% del personal de la empresa Productos y Servicios Turísticos Pro&Seturs S.A. manifiesta que la empresa cuenta con planes o estrategias de mitigación de riesgos. Mientras que un 92% del personal desconoce sobre la existencia de planes o estrategias de mitigación de riesgos que ayuden al cumplimiento de los objetivos de la empresa.

3.¿Los recursos materiales y económicos son utilizados para el desarrollo de las operaciones de la empresa?

Tabla 5-2: Utilización de recursos materiales y económicos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	42%
No	7	58%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta –Pregunta 4
Realizado por: Chafra A. 2021

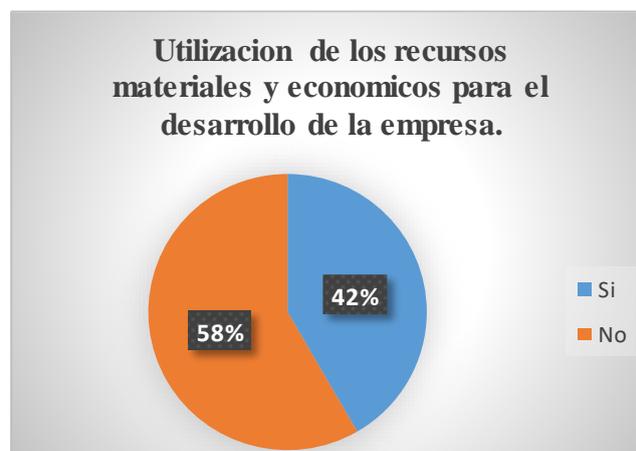


Gráfico 5-2: Utilización de recursos materiales y económicos

Realizado por: Chafra A. 2021

Interpretación:

En la empresa Productos y Servicios Turísticos Pro&Seturs S.A el 42% de las personas indican que los recursos de la empresa son utilizados para el desarrollo de las operaciones de la empresa, mientras que un 58% manifiesta que son utilizados para otras actividades que no son afines a la empresa generando una falta de liquidez dentro de la empresa.

4.¿Se efectúan evaluaciones y capacitaciones al personal?

Tabla 6-2: Evaluación y capacitación al personal

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	12	100%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta –Pregunta 1
Realizado por: Chafra A. 2021



Gráfico 6-2:Evaluación y capacitación al personal

Realizado por: Chafra A. 2021

Interpretación:

El 100% del personal de la empresa Productos y Servicios Turísticos Pro&Seturs S.A menciona que no existen capacitaciones ni evaluaciones para todo el personal dentro de la organización ocasionando un bajo desempeño laboral y poca motivación en el entorno.

5.¿Existe una comunicación clara y oportuna sobre la situación financiera de la empresa?

Tabla 7-2: Comunicación de la situación financiera

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	3	25%
No	9	75%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta –Pregunta 6
Realizado por: Chafra A. 2021



Gráfico 7-2:Comunicación de la situación financiera de la empresa

Realizado por: Chafra A. 2021

Interpretación:

En la empresa Productos y Servicios Turísticos Pro&Seturs S.A el 75% de personal manifiesta que no existe un comunicación clara y oportuna sobre la situación financiera de la empresa ocasionando un bajo rendimiento laboral. Por su parte el 25% del personal menciona que si existe comunicación transparente entre todo el personal.

6.¿Los ingresos económicos son destinados en parte al desarrollo e innovación de la empresa?

Tabla 8-2: Desarrollo e innovación de la empresa

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	8%
No	11	92%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta –Pregunta 7
Realizado por: Chafra A. 2021

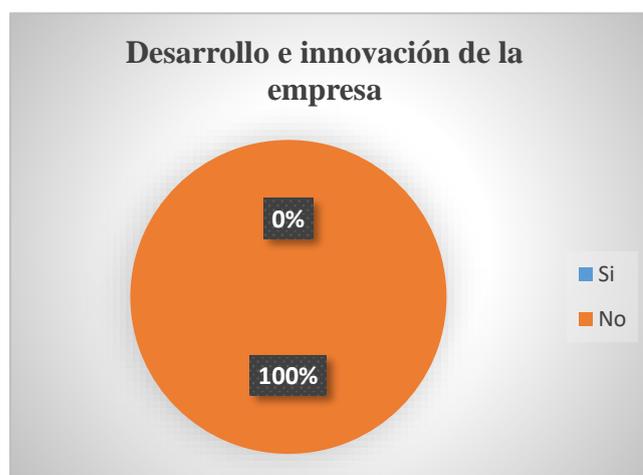


Gráfico 8-2: Desarrollo e innovación de la empresa

Realizado por: Chafra A. 2021

Interpretación:

El 8% del personal de la empresa afirma que los ingresos son destinados en parte al desarrollo e innovación que contrasta con un 92% del personal que manifiesta que esos ingresos son destinados a otros fines, produciendo una falta de competitividad en el mercado y oportunidades de desarrollo.

7.¿Los gastos operacionales de la empresa son monitoreados o supervisados por parte de la gerencia?

Tabla 9-2: Supervisión de los Gastos Operacionales

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	17%
No	10	83%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta –Pregunta 8

Realizado por: Chafra A. 2021

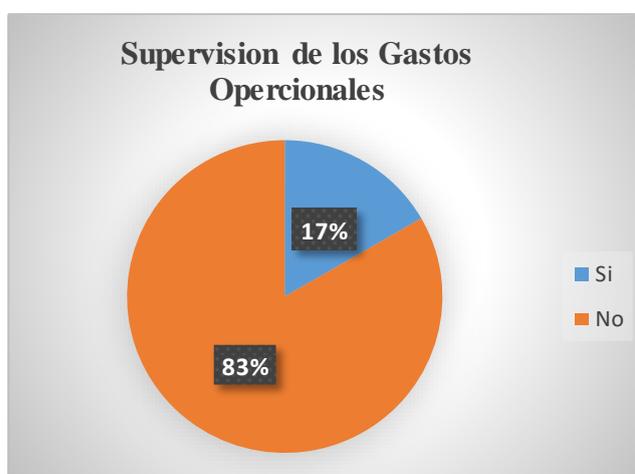


Gráfico 9-2:Supervisión de los Gastos Operacionales

Realizado por: Chafra A. 2021

Interpretación:

El 17% del personal asegura que existe un monitoreo o supervisión a los gastos operacionales de la empresa. Mientras que un 83% del personal manifiesta que los gastos operacionales no están bajo ningún tipo de supervisión o monitoreo provocando robos o fraudes en los gastos que se incurren.

9.- ¿El registro de las operaciones de la empresa se lo realiza de forma ordenada y en tiempos establecidos?

Tabla 10-2: Registro de operaciones en la empresa

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	4	33%
No	8	67%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta –Pregunta 9
Realizado por: Chafra A. 2021



Gráfico 10-2: Registro de operaciones en la empresa

Realizado por: Chafra A. 2021

Interpretación:

De las 12 personas encuestadas el 67% reconocen que no existe un registro ordenado y en tiempos establecidos dentro de la organización ocasionando un desconocimiento de la situación financiera de la empresa, mientras que el 26% restante indican que si se maneja un registro adecuado para la empresa.

10.- ¿Existe seguridad y respaldo de la información que maneja la empresa?

Tabla 11-2: Seguridad y Respaldo de Información

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	12	100%
Total	12	100%

Fuente: Encuesta –Pregunta 10
Realizado por: Chafra A. 2021



Gráfico 11-2: Seguridad y Respaldo de Información

Realizado por: Chafra A. 2021

Interpretación:

En la empresa Productos y Servicios Turísticos Pro&Seturs S.A el 100% del personal están seguros que la información de la empresa se encuentra expuesta a cualquier tipo de sustracción o robo por parte de terceros generando fuga de datos de clientes, perjuicios financieros e interrupciones de servicios de sistemas internos y bases de datos.

2.6.5. *Discusión de resultados*

2.6.5.1. *Verificación de la idea a defender*

Posterior a la tabulación e interpretación de las encuestas realizadas a los 12 empleados de la empresa Productos y Servicios Turísticos Pro&Seturs S.A me permitió verificar la idea a defender planteada en el presente trabajo de investigación, la cual es el diseño un Sistema de Control Interno basado en la metodología del COSO II para la empresa Productos y Servicios Turísticos PRO&SETURS S.A, que permita la mitigación de riesgos empresariales y el mejoramiento en la toma de decisiones

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1. Propuesta

Diseño de un Sistema de control Interno basado en el modelo COSO II para la empresa Productos y Servicios turísticos Pro&Seturs S.A, de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo.

3.1.1. Contenido de la propuesta

3.1.1.1. Descripción general de la empresa



Figura 1-3: Logotipo de la empresa

Fuente: PRO&SETURS S.A 2019

La Agencia de Viajes y Operadora de Turismo “Productos y Servicios Turísticos Pro&Seturs S.A” es una sociedad anónima según lo dispone la Ley de Compañías de Ecuador en el artículo 147, dicha empresa se dedica a la venta de servicios y paquetes turísticos (tours de paseo, salud, religioso, aventura y giras de observación) en la ciudad de Riobamba fundada en el año 2019 con la aportación de 2 accionistas, empezó con 12 empleados que laboraban tanto en forma operaria, comercial y administrativa, que con el pasar del tiempo ha decrecido su demanda en el mercado turístico.

En el año 2020 por causa de la pandemia mundial sus actividades económicas se vieron frenadas en gran medida por lo cual están en búsqueda de nuevas estrategias de funcionamiento que permitan su resurgimiento y permanencia laboral.

Ubicación

Se encuentra ubicada en la provincia de Chimborazo, cantón Riobamba, parroquia Veloz en la calle: Larrea numero: 23-60 intersección: Veloz, edificio el Crack piso: 3 oficina: 303.

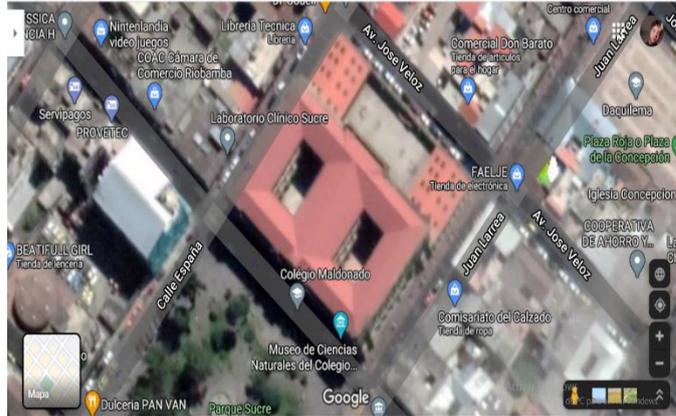


Figura 2-3: Ubicación geográfica de PRO&SETURS S.A
Realizado por: Chafla A. 2021



Figura 3-3: Instalaciones de PRO&SETURS S.A
Realizado por: Chafla A. 2021

Misión

Nuestra misión como empresa turística es llegar a ser reconocidos a nivel nacional e internacional, como la mejor opción de oferta de servicios turísticos, en asesoría, estructura, comercialización y ejecución de productos turísticos.

Visión

PROYSETURS S.A. para el año 2024 será una empresa competitiva en el ámbito turístico, ya que asesorará a sus clientes con las mejores ofertas de viajes en todo el territorio ecuatoriano y a nivel internacional.

Valores Institucionales

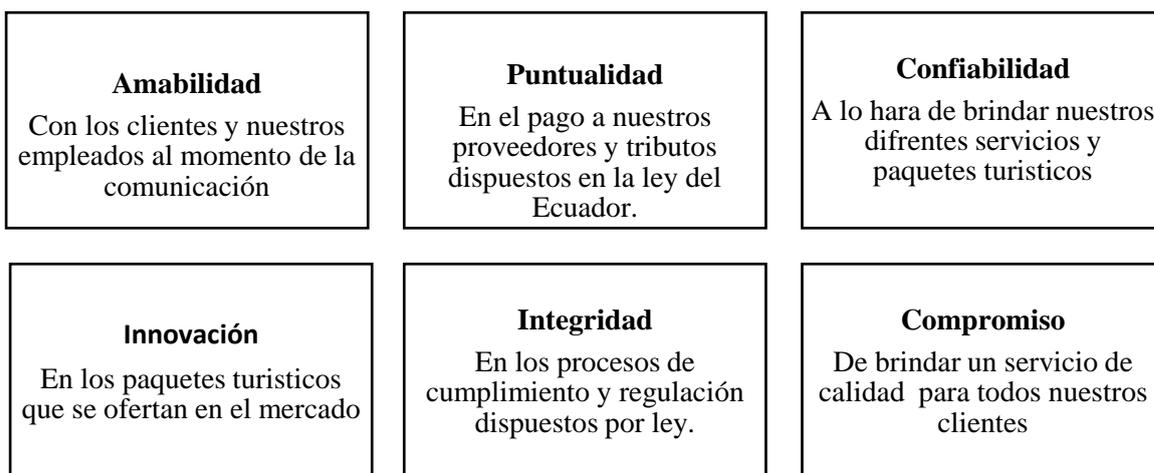


Gráfico 12-3: Valores Institucionales de PRO&SETURS S.A

Realizado por: Chafila A. 2021

Base legal

La empresa “Productos y Servicios Turísticos Pro&Seturs S.A” se basa legalmente en los siguientes:

Constitución de la República del Ecuador

Ley de régimen tributario interno

Ley de Turismo

Código tributario

Código de trabajo

Reglamento de Operación e Intermediación

Turística.

Estatutos

3.1.1.2. Evaluación del control interno

En este punto se procederá a evaluar las funciones y actividades de las áreas de la empresa Productos y Servicios Turísticos Pro&Seturs S.A” por medio de un cuestionario, elaborado con los subcomponentes de modelo COSO II, que permitirá encontrar las diversas falencias o hallazgos para establecer las conclusiones y recomendaciones necesarias hacia gerencia. A continuación se presenta la hoja de referencias y marcas con las cuales se elaboraran los papeles de trabajo.

Tabla1-3: Hoja de referencias

N°	Abreviatura	Significado
1	CCI	Cuestionario de Control Interno
2	H/H	Hoja de Hallazgo

Fuente: Pintag J. 2018 p.61

Realizado por: Chafra A. 2021

Tabla 2-3: Hoja de Marcas

N°	Marca	Significado
1	@	Hallazgo
2	Σ	Sumatoria
3	D	Debilidad
4	V	Verificado

Fuente: Pintag J. 2018 p.61

Realizado por: Chafra A. 2021

Cuestionarios de control interno COSO II

Tabla 3-3: Cuestionario de Control Interno Ambiente de Control

Cuestionario de Evaluación de Control Interno				
	Metodología: Modelo COSO II			CCI 1/8
	Entidad: Pro&Seturs S.A			
	Dirección: Larrea y Veloz, edificio el Crack piso 3.			
Componente: Ambiente Interno				
Objetivo: Conocer el entorno interno de la empresa y como el personal percibe y trata los riesgos.				
Subcomponente N° 1				
Filosofía de la administración de riesgos				
No.	Concepto	Si	No	Observación
1	¿Pro&Seturs S.A posee una estrategia o política específica para la administración de riesgo?		X	No existe estrategia o política para la administración de riesgos @ H/H 1/16
2	¿Están alineados los objetivos y metas con las políticas y estrategias para la administración de riesgo?		X	
3	¿Se ha definido claramente el nivel de tolerancia al riesgo de la empresa?		X	
4	¿Pro&Seturs S.A cuenta con una persona que identifique los riesgos?	X		
5	¿La empresa toma acciones correctivas ante algún problema que se presenta?	X		
Subcomponente N° 2				
Consejo de Administración y Comités				
6	¿Existe un departamento o área específica en la empresa que verifique el cumplimiento de las normas y reglamentos emitidos por los entes de control?		X	
7	¿Pro&Seturs S.A actualiza sus reglamentos?		X	
8	¿Se mantiene una interacción con los entes de control como el Ministerio de Turismo?	X		
Subcomponente N° 3				
Integridad y valores éticos				
9	¿Se ha establecido parámetros de conducta en función a un código de ética?	X		
10	¿Existe en la empresa una actividad de confianza entre empleados y gerente?		X	
11	¿La empresa ha establecido la integridad y los valores como componente esencial de la cultura organizacional?	X		
12	¿La misión y visión se encuentran visibles			No se visualiza la misión

	en diferentes sitios de la empresa?		X	y visión dentro de la empresa V
13	¿Al contratar a un nuevo personal se toma en cuenta los principios y valores éticos?	X		
Subcomponente N° 4 Compromiso con la competencia profesional				
14	¿Se realizan actividades que fomenten la integración de su personal y favorecen el clima laboral?	X		
15	¿Existen métodos para motivar a los empleados?	X		
16	¿La empresa realiza evaluaciones de desempeño al personal?		X	La empresa no realiza evaluaciones de desempeño a su personal @ H/H 2/16
17	¿Pro&Seturs S.A cuenta con incentivos en relación con los objetivos y logros alcanzados?	X		
18	¿Se realizan capacitaciones permanentes al personal de la empresa?		X	La empresa no realiza capacitaciones al personal @ H/H 3/16
Subcomponente N° 5 Estructura organizativa				
19	¿La empresa cuenta con una estructura organizativa que apoye al cumplimiento de su misión y sus objetivos empresariales?	X		La estructura organizativa se ha realizado de manera empírica por consecuente no es apropiada ni se encuentra claramente detallada V
20	¿La estructura organizativa es apropiada y se encuentra claramente detallada?		X	
21	¿La empresa dispone de un manual de funciones?	X		V
22	¿Se identifican con claridad los niveles de autoridad y responsabilidad?	X		
23	¿Se actualiza el Reglamento Orgánico Funcional?		X	V
Subcomponente N° 6 Asignación de autoridades y responsabilidades				
24	¿Existe responsabilidad y delegación de autoridad dentro de la empresa?	X		
25	¿La empresa toma en cuenta los años de trabajo del personal para asignarle nuevas tareas o cargos?	X		
26	¿Se delega responsables en las diferentes actividades que realiza la empresa?	X		
27	¿Las funciones que se realizan dentro de la empresa por parte de las autoridades y responsables son de forma eficiente?	X		
28	¿El número del personal está de acuerdo con el tamaño de la empresa?			

	así como la naturaleza y complejidad de sus actividades y sistemas?	X		
Subcomponente N° 7 Políticas y prácticas de talento humano				
29	¿Existen políticas y prácticas para la contratación, formación, promoción y remuneración del personal?		X	No existen políticas y prácticas de reclutamiento, formación, promoción y remuneración del personal @ H/H 4/16
30	¿Se revisan las hojas de vida de los candidatos a puestos de trabajo en la empresa?	X		
31	¿Se aplican sanciones disciplinarias?		X	V
32	¿Existe comunicación de políticas y normas de conducta del personal?		X	La empresa no ha definido políticas y normas de conducta del personal V
33	¿Pro&Seturs S.A cuenta con un plan de incentivos en relación con los objetivos y logros alcanzados?		X	La empresa no cuenta con un plan de incentivos en relación con los objetivos y logros alcanzados. @ H/H 5/16
	TOTAL Σ	18	15	

Fuente: PRO&SETURS S.A

Realizado por: Chafía A. 2021

Tabla 4-3: Nivel de Confianza y Riesgo-Ambiente Interno

Control Interno		
Calificación Total = CT		33
Ponderación Total = PT		18
Nivel de Confianza: $NC = (PT/CT)*100$	$(18/33)*100$	54,55%
Nivel de Riesgo: $NR = 100\% - \%NC$	$100\% - 54,55\%$	45,45%

Fuente: Cuestionario de Control Interno-Ambiente Interno

Realizado por: Chafila A. 2021

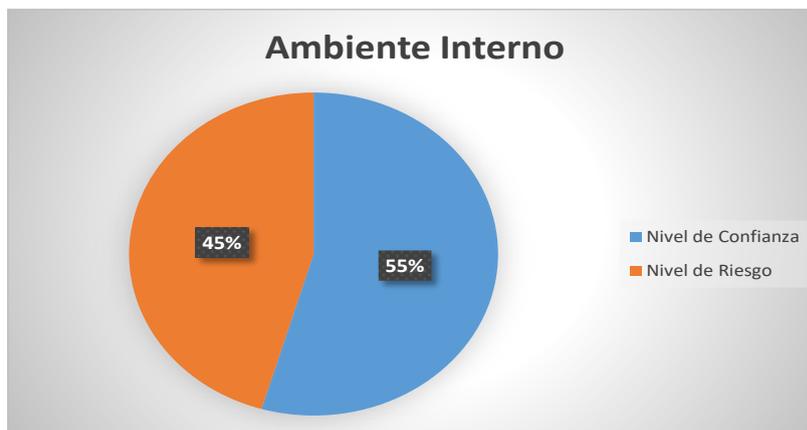


Gráfico 2-3: Nivel de Confianza y Riesgo-Ambiente Interno

Realizado por: Chafila A. 2021

Interpretación:

Con base al cuestionario de control interno COSO II en el componente “Ambiente Interno” dirigido al gerente de Pro&Seturs S.A donde se obtuvo un nivel de confianza moderado del 55% y un nivel de riesgo moderado del 45%.Dicho escenario se presenta debido a que en el subcomponente filosofía de la administración de riesgos la empresa no cuenta con estrategias o políticas para la administración de riesgos y no se ha definido el nivel de tolerancia al riesgo, se evidencio también en el subcomponente consejo de administración y comités que en la empresa no existe un área específica que verifique el cumplimiento de las normas y reglamentos emitidos por los entes de control y no cuenta con una adecuada actualización de sus reglamentos. En cuanto al subcomponente integridad y valores éticos la empresa no se visualiza su misión y visión dentro de sus instalaciones, por otro lado en el subcomponente compromiso con la competencia profesional la empresa no realiza evaluaciones de desempeño y capacitaciones al personal. En el subcomponente estructura organizativa muestra que la estructura orgánica de la empresa se ha realizado de forma empírica lo cual implica que no esté claramente detallada ni que sea apropiada y además no existe un reglamento orgánico funcional y por último en el subcomponente políticas y prácticas de talento humano se evidencio que no existen políticas y procedimientos de reclutamiento, formación, promoción y remuneración del personal, no se aplican sanciones disciplinarias ,ni se ha definido políticas y normas de conducta y la empresa no cuenta con un plan de incentivos en relación con los objetivos y logros alcanzados.

Tabla 5-3: Cuestionario de Control Interno Establecimiento de Objetivos

Cuestionario de Evaluación de Control Interno				
	Metodología: Modelo COSO II			CCI 2/8
	Entidad: Pro&Seturs S.A			
	Dirección: Larrea y Veloz, edificio el Crack piso 3.			
Componente: Establecimiento de objetivos				
Objetivo: Verificar que los objetivos estén alineados con la visión y misión de la empresa de manera efectiva.				
Subcomponente N° 1 Objetivos estratégicos				
No.	Concepto	Si	No	Observación
1	¿Pro&Seturs S.A cuenta con un plan estratégico?	X		V
2	¿Las diferentes áreas de la empresa cumplen con un plan estratégico determinado?	X		
3	¿Se persigue el cumplimiento de la misión mediante el establecimiento de objetivos?		X	
4	¿El Gerente ha fijado los objetivos y estrategias para el cumplimiento de las actividades?		X	
5	¿Pro&Seturs S.A cuenta con indicadores de gestión?		X	La empresa no cuenta con indicadores de gestión @ H/H 6/16
Subcomponente N° 2 Objetivos específicos				
6	¿Se han fijado objetivos específicos en los diferentes niveles y actividades de la empresa?	X		
7	¿Existe una conexión entre los objetivos específicos y el plan estratégico de la empresa?		X	
8	¿Existe una relación directa entre los objetivos y los procesos de la empresa?	X		
9	¿El personal participa en la propuesta de objetivos y consecución de los mismos?		X	
10	¿Existe la información oportuna y suficiente para evaluar el cumplimiento de los objetivos?		X	
Subcomponente N° 3 Consecución de Objetivos				
11	¿Se cuenta con la supervisión adecuada para medir el grado de consecución de los objetivos en todos los niveles de la		X	

	empresa?			
12	¿Existe calidad de la información sobre eventos externos relacionados con los objetivos?		X	
13	¿Se han implantado mecanismos de calidad en la supervisión de todas las áreas de la empresa?	X		
14	¿La empresa ha incorporado controles en los procesos para cumplir a cabalidad con los objetivos propuestos?		X	
15	¿Existen informes de cumplimiento de indicadores y estándares?		X	
	TOTAL Σ	5	10	

Fuente: PRO&SETURS S.A

Realizado por: Chafila A. 2021

Tabla 6-3: Nivel de Confianza y Riesgo-Establecimiento de Objetivos

Control Interno		
Calificación Total = CT		15
Ponderación Total = PT		5
Nivel de Confianza: $NC = (PT/CT)*100$	$(5/15)*100$	33,33%
Nivel de Riesgo: $NR = 100\% - \%NC$	$100\% - 33,33\%$	66,67%

Fuente: Cuestionario de Control Interno-Establecimiento de Objetivos
 Realizado por: Chafra A. 2021



Gráfico 3-3: Nivel de Confianza y Riesgo-Establecimiento de Objetivos
 Realizado por: Chafra A. 2021

Interpretación:

Con base al cuestionario de control interno COSO II en el componente “Establecimiento de Objetivos” dirigido al gerente de Pro&Seturs S.A donde se obtuvo un nivel de confianza bajo del 33,33% y un nivel de riesgo alto del 66,67%.Dicho escenario se presenta debido a que en el subcomponente Objetivos estratégicos la empresa no se ha establecidos objetivos encaminados al cumplimiento de la misión y no se cuenta con indicadores de gestión, se evidencio también en el subcomponente Objetivos específicos que en la empresa no se involucra al personal en la propuesta de dichos objetivos y no hay información suficiente y oportuna para evaluar el cumplimiento de los objetivos. En cuanto al subcomponente Consecución de Objetivos la empresa no mide el cumplimiento de los objetivos, ni se ha incorporado controles para el cumplimiento de los mismos y no cuenta con plazos establecidos para la entrega de informes.

Tabla 7-3: Cuestionario de Control Interno Identificación de los Riesgos

Cuestionario de Evaluación de Control Interno				
	Metodología: Modelo COSO II			CCI
	Entidad: Pro&Seturs S.A			
	Dirección: Larrea y Veloz, edificio el Crack piso 3.			3/8
Componente: Identificación de los riesgos				
Objetivo: Comprobar que existen controles que identifiquen eventos que afecten el logro de los objetivos.				
Subcomponente N°1 Factores Internos y Externos				
No.	Concepto	Si	No	Observación
1	¿La empresa cuenta con el apoyo de las autoridades para determinar los factores de riesgo internos y externos?	X		
2	¿Se encuentran definidos los riesgos externos e internos que podrían influir en el cumplimiento de objetivos?		X	La empresa no ha definido riesgos externos e internos que influyan en el cumplimiento de los objetivos @ H/H 7/16
3	¿Existen mecanismos para identificar eventos tanto internos como externos?		X	
4	¿El Gerente y demás personal de la empresa aportan para la determinación de estos riesgos?	X		Existe un aporte de manera verbal mas no escrita
5	¿Participan empleados clave en la determinación de los factores de riesgo?		X	
Subcomponente N°2 Técnicas de Identificación de Eventos				
6	¿Existe una metodología que se utiliza para identificar eventos que puedan afectar el logro de los objetivos?		X	
7	¿Los empleados de la empresa participan en la identificación de eventos?		X	
8	¿Pro&Seturs S.A cuenta con un plan de mitigación de riesgos?		X	La empresa no cuenta con un plan de mitigación de riesgos @ H/H 8/16
9	¿La empresa busca identificar los riesgos de acuerdo a su nivel de importancia?		X	
Subcomponente N° 3 Categoría de Eventos				
10	¿Existe una categorización de eventos en la empresa que le permita identificar de mejor manera los riesgos?		X	

11	¿Existe apoyo de la gerencia a las acciones orientadas a categorizar los eventos relacionados con la misión de la empresa?	X		Únicamente expresado de manera verbal
12	¿Implantan políticas y procedimientos para informar a los empleados la categoría de eventos y su relación con los objetivos?		X	
13	¿El personal de la empresa se involucra en la categorización de eventos?		X	
	Σ	3	10	

Fuente: PRO&SETURS S.A

Realizado por: Chafla A. 2021

Tabla 8-3: Nivel de Confianza y Riesgo-Identificación de los Riesgos

Control Interno		
Calificación Total = CT		13
Ponderación Total = PT		3
Nivel de Confianza: $NC = (PT/CT)*100$	$(3/13)*100$	23,08%
Nivel de Riesgo: $NR = 100\% - \%NC$	$100\% - 23,08\%$	76,92%

Fuente: Cuestionario de Control Interno-Identificación de los Riesgos
Realizado por: Chafla A. 2021

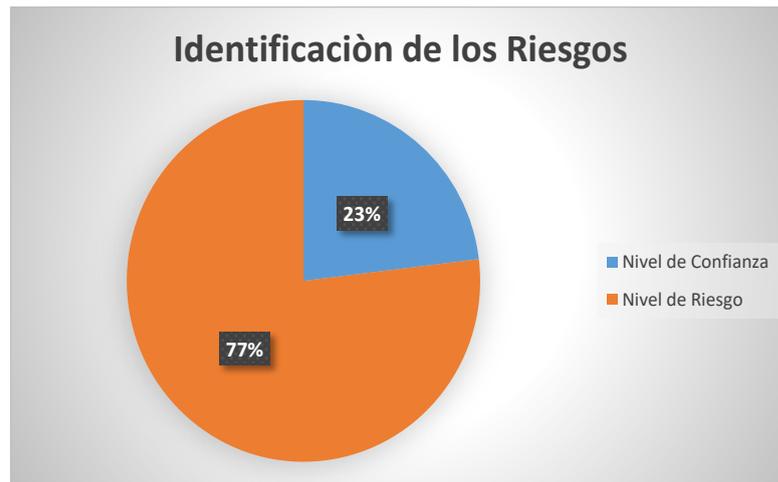


Gráfico 4-3: Nivel de Confianza y Riesgo-Identificación de los Riesgos

Realizado por: Chafla A. 2021

Interpretación:

Con base al cuestionario de control interno COSO II en el componente “Identificación de los Riesgos” dirigido al gerente de Pro&Seturs S.A donde se obtuvo un nivel de confianza bajo del 23,08% y un nivel de riesgo alto del 76,92%.Dicho escenario se presenta debido a que en el subcomponente Factores Internos y Externos la empresa no cuenta con mecanismos para identificar dichos eventos internos y externos, no se ha definido riesgos externos e internos que influyan en el cumplimiento de los objetivos y no existe la participación de empleados claves en la determinación de factores de riesgo, se evidencio también en el subcomponente Técnicas de Identificación de Eventos que la empresa no ha definido una metodología para la identificación de eventos, no se cuenta con un plan de mitigación de riesgos y no se identifica los riesgos de acuerdo a su nivel de importancia. En cuanto al subcomponente Categoría de Eventos la empresa no realiza una categorización de eventos y no existen políticas y procedimientos implantados que informe al personal sobre la categorización de eventos.

Tabla 9-3: Cuestionario de Control Interno Evaluación de los Riesgos

Cuestionario de Evaluación de Control Interno				
	Metodología: Modelo COSO II			CCI 4/8
	Entidad: Pro&Seturs S.A			
	Dirección: Larrea y Veloz, edificio el Crack piso 3.			
Componente: Evaluación de los riesgos				
Objetivo: Determinar si la empresa cumple con los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la misma para el logro de sus objetivos.				
Subcomponente N° 1 Riesgo Inherente y Residual				
No	Concepto	Si	No	Observación
1	¿Existe definida una cultura de riesgo dentro de la empresa?		X	
2	¿Se evalúa los riesgos relacionando con los objetivos planteados por la empresa?		X	
3	¿Se ha elaborado una Mapa de Riesgo en base a los riesgos identificados?		X	
4	¿El personal de la empresa conoce acerca los riesgos que existen dentro de la empresa?	X		
5	¿Se analizan los riesgos de la empresa y se toman acciones para mitigarlos?	X		
Subcomponente N° 2 Probabilidad e Impacto				
6	¿Se valora la probabilidad de ocurrencia de un riesgo?		X	La empresa no valora la probabilidad de ocurrencia e impacto de los riesgos
7	¿Se analiza el impacto de los riesgos?		X	
8	¿En caso de cumplirse un determinado riesgo existen medidas de precaución para actuar?		X	
9	¿Se evalúa los riesgos periódicamente para conocer la forma en que los eventos potenciales impactan en la consecución de los objetivos?		X	
Subcomponente N°3 Técnicas de evaluación				
10	¿Se han implementado técnicas de evaluación de riesgos que pueden influir en el cumplimiento de los objetivos de la empresa?		X	La empresa no ha implementado técnicas de evaluación de riesgos
11	¿Pro&Seturs S.A cuando identifican los riesgos la empresa cuenta con técnicas cualitativas y cuantitativas para su evaluación?		X	
12	¿Existe idoneidad de la metodología y recursos utilizados para establecer y evaluar los riesgos?		X	
13	¿Se dispone de información confiable y oportuna para evaluar los riesgos?	X		
	Σ	2	11	

Fuente: PRO&SETURS S.A

Realizado por: Chafla A. 2021

Tabla 10-3: Nivel de Confianza y Riesgo-Evaluación de los Riesgos

Control Interno		
Calificación Total = CT		13
Ponderación Total = PT		2
Nivel de Confianza: $NC = (PT/CT)*100$	$(2/13)*100$	15,39%
Nivel de Riesgo: $NR = 100\% - \%NC$	$100\% - 15,39\%$	84,61%

Fuente: Cuestionario de Control Interno-Evaluación de los Riesgos

Realizado por: Chafila A. 2021



Gráfico 5-3: Nivel de Confianza y Riesgo-Evaluación de los Riesgos

Realizado por: Chafila A. 2021

Interpretación:

Con base al cuestionario de control interno COSO II en el componente “Evaluación de los Riesgos” dirigido al gerente de Pro&Seturs S.A donde se obtuvo un nivel de confianza bajo del 15,39% y un nivel de riesgo alto del 84,61%.Dicho escenario se presenta debido a que en el subcomponente Riesgo Inherente y Residual dentro de la empresa no está definida una cultura de riesgo y no se elabora una mapa de riesgo, se evidencio también en el subcomponente Probabilidad e Impacto que la empresa no valora la probabilidad de ocurrencia de un riesgo, no se analiza el impacto de los mismos ni cuenta con medidas de precaución para actuar frente a los riesgos y no se evalúa periódicamente los riesgos para conocer el impacto de los riesgos en la consecución de objetivos. En cuanto al subcomponente Técnicas de evaluación la empresa no ha implementado técnicas de evaluación de riesgos y no cuenta con técnicas cualitativas y cuantitativas para la evaluación de riesgos.

Tabla 11-3: Cuestionario de Control Interno Respuesta a los Riesgos

Cuestionario de Evaluación de Control Interno				
	Metodología: Modelo COSO II			CCI 5/8
	Entidad: Pro&Seturs S.A			
	Dirección: Larrea y Veloz, edificio el Crack piso 3.			
Componente: Respuesta a los riesgos				
Objetivo: Comprobar que exista una respuesta inmediata a los riesgos identificados en la empresa.				
Subcomponente N° 1				
Evaluación de respuestas				
No.	Concepto	Si	No	Observación
1	¿Se ha establecido soluciones aplicables para evitar, reducir, compartir o aceptar los riesgos?		X	La empresa no ha establecido soluciones aplicables para evitar, reducir, compartir o aceptar los riesgos @ H/H 9/16
2	¿La empresa realiza análisis de precios con la competencia?	X		
3	¿Existe una participación activa de todo el personal de la empresa para analizar las soluciones efectivas a los riesgos que fueron hallados?		X	
4	¿Existen mecanismos para la evaluación de respuestas?		X	La empresa no tiene mecanismos para la evaluación de respuestas @ H/H 10/16
5	¿Existe la evidencia suficiente que respalde la evaluación de respuestas?		X	
Subcomponente N° 2				
Selección de respuestas				
6	¿Pro&Seturs S.A realiza juntas o reuniones para analizar las posibles respuestas al riesgo?	X		
7	¿Para decidir a la respuesta a los riesgos el gerente considera los costos y beneficios que incurre para alcanzar los objetivos de la empresa?	X		
8	¿Existen mecanismos para la toma de decisiones?		X	No existen mecanismos para la toma de decisiones @ H/H 11/16
9	¿Existe la evidencia suficiente que respalde la toma de decisiones?		X	
10	¿Se comunica al personal de la empresa las decisiones adoptadas?	X		
	Σ	4	6	

Fuente: PRO&SETURS S.A

Realizado por: Chafla A. 2021

Tabla 12-3: Nivel de Confianza y Riesgo-Respuesta a los Riesgos

Control Interno		
Calificación Total = CT		10
Ponderación Total = PT		4
Nivel de Confianza: $NC = (PT/CT)*100$	$(4/10)*100$	40,00%
Nivel de Riesgo: $NR = 100\% - \%NC$	$100\% - 40,00\%$	60,00%

Fuente: Cuestionario de Control Interno-Respuesta a los Riesgos
Realizado por: Chafla A. 2021



Gráfico 6-3: Nivel de Confianza y Riesgo-Respuesta a los Riesgos

Realizado por: Chafla A. 2021

Interpretación:

Con base al cuestionario de control interno COSO II en el componente “Respuesta a los Riesgos” dirigido al gerente de Pro&Seturs S.A donde se obtuvo un nivel de confianza bajo del 40% y un nivel de riesgo alto del 60%.Dicho escenario se presenta debido a que en el subcomponente Evaluación de respuestas la empresa no ha establecido soluciones aplicables para evitar, reducir, compartir o aceptar los riesgos, no hay una participación del personal de la empresa para analizar las soluciones efectivas a los riesgos hallados y no tiene mecanismos para la evaluación de respuestas. En cuanto al subcomponente Selección de respuestas en la empresa no existen mecanismos para la toma de decisiones y no tiene la evidencia suficiente que respalde la toma de decisiones.

Tabla 13-3: Cuestionario de Control Interno Actividades de Control

Cuestionario de Evaluación de Control Interno				
	Metodología: Modelo COSO II			CCI 6/8
	Entidad: Pro&Seturs S.A			
	Dirección: Larrea y Veloz, edificio el Crack piso 3.			
Componente: Actividades de control				
Objetivo: Determinar si la empresa posee políticas y procedimientos que permitan asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos.				
Subcomponente N° 1 Tipos de actividades de control				
No.	Concepto	Si	No	Observación
1	¿Existe el apoyo de la gerencia para el diseño y aplicación de los controles en función de los riesgos?	X		Únicamente lo establecen verbalmente
2	¿Existen mecanismos para analizar las alternativas de controles a seleccionar?		X	La empresa no posee mecanismos para analizar las alternativas de control @ H/H 12/17
3	¿Se realizan controles periódicos de los recursos existentes tales como arqueos y recuentos físicos?		X	No se realizan recuentos físicos debido a que no posee mucho inventario
4	¿Los documentos fuentes son pre numerados y archivados adecuadamente y cuentan con el responsable para su custodia?	X		V
5	¿Existe manuales de procedimientos para llevar acabo los procesos de la entidad?	X		V
Subcomponente N° 2 Políticas y procedimientos				
6	¿La empresa tiene procedimientos de control para los riesgos que se presentan en ella?		X	
7	¿Todas las operaciones a efectuarse dentro de la empresa se la hacen conforme a las disposiciones legales vigentes?	X		
8	¿Todos los ingresos y gastos de la empresa se encuentran debidamente presupuestados?		X	La empresa no elabora un presupuesto de gastos @ H/H 13/16
9	¿El uso de los activos de la empresa se lo realiza previa autorización de la gerencia?		X	
10	¿Se realizan conciliaciones de saldos de las cuentas?	X		V

Subcomponente N° 3				
Control en los sistemas de información				
11	¿Los registros informáticos facilitan la preparación de los estados financieros de acuerdo a los principios y normas técnicas de contabilidad?	X		
12	¿Se han establecido controles de aplicación relacionados con la integridad, exactitud, autorización y validez de la recolección y procesamiento de datos?	X		
13	¿Existe un plan estratégico de tecnologías de información que guarde relación con los objetivos empresariales y la gestión de los riesgos?		X	
14	¿Existe apoyo del Gerente para la implantación de planes estratégicos de tecnología de información?	X		Únicamente lo establece verbalmente el gerente
15	¿Se han implantado actividades de control de los sistemas de información que incluyan a las fases informatizadas dentro del software para controlar el proceso?		X	
	Σ	8	7	

Fuente: PRO&SETURS S.A

Realizado por: Chafía A. 2021

Tabla 14-3: Nivel de Confianza y Riesgo-Actividades de Control

Control Interno		
Calificación Total = CT		15
Ponderación Total = PT		8
Nivel de Confianza: $NC = (PT/CT)*100$	$(8/15)*100$	53,33%
Nivel de Riesgo: $NR = 100\% - \%NC$	$100\% - 53,33\%$	46,67%

Fuente: Cuestionario de Control Interno-Actividades de Control

Realizado por: Chafla A. 2021



Gráfico 7-3: Nivel de Confianza y Riesgo-Actividades de Control

Realizado por: Chafla A. 2021

Interpretación:

Con base al cuestionario de control interno COSO II en el componente “Actividades de Control” dirigido al gerente de Pro&Seturs S.A donde se obtuvo un nivel de confianza moderado del 53,33% y un nivel de riesgo moderado del 46,67%.Dicho escenario se presenta debido a que en el subcomponente Tipos de actividades de control la empresa no posee mecanismos para analizar las alternativas de control y no se realiza recuentos físicos ,se evidencio también en el subcomponente Políticas y procedimientos que en la empresa no tienen procedimientos de control para los riesgos que se presentan, no se elabora un presupuesto de gasto y no existe ningún tipo de autorización para el uso de los activos de la empresa . En cuanto al subcomponente Control en los sistemas de información en la empresa no existe un plan estratégico de tecnologías de información que guarde relación con los objetivos empresariales y la gestión de los riesgos y *no se han implantado actividades de control de los sistemas de información.*

Tabla 15-3: Cuestionario de Control Interno Información y Comunicación

Cuestionario de Evaluación de Control Interno				
		Metodología: Modelo COSO II		CCI
		Entidad: Pro&Seturs S.A		
		Dirección: Larrea y Veloz, edificio el Crack piso 3.		7/8
Componente: Información y comunicación				
Objetivo: Determinar que la información relevante de la empresa sea identificada y comunicada de manera oportuna				
Subcomponente N° 1 Información				
No.	Concepto	Si	No	Observación
1	¿La empresa mantiene una fluida comunicación que facilita la información en todas las áreas?	X		
2	¿Se facilita información adecuada al personal, para que cumplan con sus responsabilidades de manera efectiva?	X		
3	¿Se almacena un respaldo de la información y programas de la empresa?		X	No se realiza respaldos de información de la empresa @ H/H 14/16
4	¿El sistema informático ayuda al registro de las operaciones oportunamente?	X		
5	¿El uso del sistema informático es restringido?	X		
Subcomponente N° 2 Comunicación				
6	¿Las decisiones tomadas por la gerencia son difundidas a todo el personal con claridad, efectividad y responsabilidad?	X		
7	¿La gerencia toma en cuenta sugerencias de empleados, proveedores, organismos reguladores y otros?	X		
8	¿Existen canales de comunicación abierta, de abajo hacia arriba?	X		
9	¿Las metas fijadas en las ventas son comunicadas con anticipación a los empleados?	X		
10	¿Las quejas presentadas por los clientes son comunicadas inmediatamente al gerente?	X		
	Σ	9	1	

Fuente: PRO&SETURS S.A

Realizado por: Chafla A. 2021

Tabla 16-3: Nivel de Confianza y Riesgo-Información y Comunicación

Control Interno		
Calificación Total = CT		10
Ponderación Total = PT		9
Nivel de Confianza: $NC = (PT/CT) * 100$	$(9/10) * 100$	90,00%
Nivel de Riesgo: $NR = 100\% - \%NC$	$100\% - 90,00\%$	10,00%

Fuente: Cuestionario de Control Interno-Información y Comunicación

Realizado por: Chafra Espinoza Andrés, 2021



Gráfico 8-3: Nivel de Confianza y Riesgo-Información y Comunicación

Realizado por: Chafra A. 2021

Interpretación:

Con base al cuestionario de control interno COSO II en el componente “Información y Comunicación” dirigido al gerente de Pro&Seturs S.A donde se obtuvo un nivel de confianza alto del 90% y un nivel de riesgo bajo del 10%.Dicho escenario se presenta debido a que en el subcomponente Información no se realiza respaldos de información y programas de la empresa, mientras que en el subcomponente Comunicación no se ha encontrado ningún tipo de hallazgos u observaciones que se deban tomar en cuenta.

Tabla 17-3: Cuestionario de Control Interno Supervisión

Cuestionario de Evaluación de Control Interno				
		Metodología: Modelo COSO II		CCI
		Entidad: Pro&Seturs S.A		
		Dirección: Larrea y Veloz, edificio el Crack piso 3.		8/8
Componente: Supervisión				
Objetivo: Evaluar la calidad y efectividad del desarrollo del control interno dentro de la empresa.				
Subcomponente N° 1				
Actividades de supervisión				
No.	Concepto	Si	No	Observación
1	¿Se compara los registros del sistema contable con los activos de la empresa?	X		
2	¿La empresa cuenta con un supervisor de actividades?	X		
3	¿Existe una supervisión constante a los empleados durante sus actividades de trabajo?	X		
4	¿Existen acciones correctivas encaminadas a solucionar los problemas en las diferentes actividades de la empresa?		X	La empresa no realiza acciones correctiva @ H/H 15/16
5	¿Se ha implantado herramientas de evaluación que incluyan listas de comprobación, cuestionarios, cuadros de mando y técnicas de diagramas de flujo?		X	
Subcomponente N° 2				
Reporte de deficiencias				
6	¿Se cuenta con personal que se encargue en entregar reportes de deficiencias encontradas en la empresa?		X	
7	¿Existe una persona responsable de emitir informes de la situación financiera de la empresa?	X		
8	¿En la empresa se ha realizado auditorías internas o externas?		X	No se ha realizado ningún tipo de auditoría interna o externa @ H/H 16/16
9	¿Se establecen plazos de tiempo para la entrega de reportes de cada área de la empresa?	X		
10	¿Se comparan resultados de un período a otro para mejorar en las actividades de control?		X	
	Σ	5	5	

Fuente: PRO&SETURS S.A

Realizado por: Chafla A. 2021

Tabla 18-3: Nivel de Confianza y Riesgo-Supervisión

Control Interno		
Calificación Total = CT		10
Ponderación Total = PT		5
Nivel de Confianza: $NC = (PT/CT)*100$	$(5/10)*100$	50,00%
Nivel de Riesgo: $NR = 100\% - \%NC$	$100\% - 50\%$	50,00%

Fuente: Cuestionario de Control Interno-Supervisión

Realizado por: Chafla A. 2021

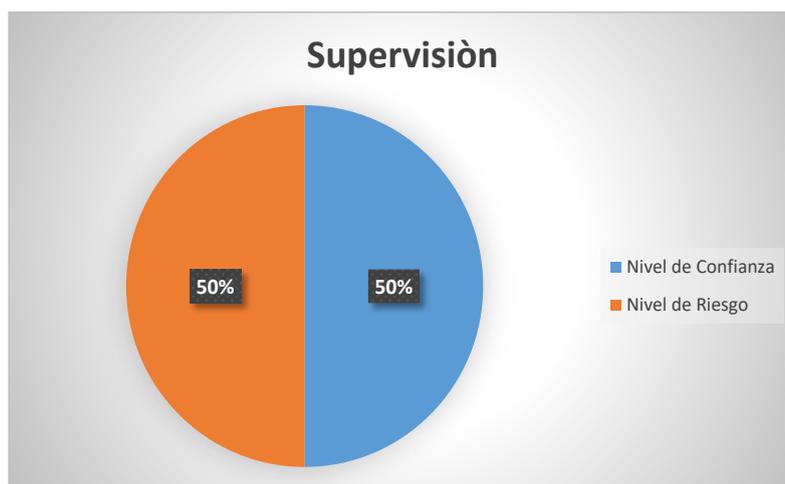


Gráfico 9-3: Nivel de Confianza y Riesgo-Supervisión

Realizado por: Chafla A. 2021

Interpretación:

Con base al cuestionario de control interno COSO II en el componente “Supervisión” dirigido al gerente de Pro&Seturs S.A donde se obtuvo un nivel de confianza bajo del 50% y un nivel de riesgo alto del 50%.Dicho escenario se presenta debido a que en el subcomponente Actividades de supervisión la empresa no ha implementado herramientas de evaluación que incluyan listas de comprobación, cuestionarios, cuadros de mando y técnicas de diagramas de flujo y no posee acciones correctivas. En cuanto al subcomponente Reporte de deficiencias no existe el personal que se encargue de entregar reportes de deficiencias encontradas en la empresa, no se ha realizado ningún tipo de auditoría interna o externa y la empresa no compara resultados de un período a otro para mejorar en las actividades de control.

Ponderación de resultados de los cuestionarios de Control Interno

Tabla 19-3: Ponderación de resultados de cuestionarios de control interno

N ^o	COMPONENTE	CONFIANZA	RIESGO
1	Ambiente interno	54,55%	45,45%
2	Establecimiento de objetivos	33,33%	66,67%
3	Identificación de riesgos	23,08%	76,92%
4	Evaluación de riesgos	15,39%	84,61%
5	Respuesta a los riesgos	40,00%	60,00%
6	Actividades de control	53,33%	46,67%
7	Información y comunicación	90,00%	10,00%
8	Supervisión	50,00%	50,00%
Total		359,68%	440,32%
PROMEDIO		44,96%	55,04%

Fuente: Cuestionarios de Control Interno

Realizado por: Chafra A. 2021

Tabla 20-3: Nivel de Confianza y Riesgo de la empresa

Nivel de confianza		
Bajo	Moderado	Alto
15% - 50%	51% - 75%	76% - 95%
Alto	Moderado	Bajo
Nivel de riesgo		

Fuente: Cuestionarios de Control Interno

Realizado por: Chafra A. 2021



Gráfico 10-3: Nivel de Confianza y Riesgo de la empresa

Realizado por: Chafra A. 2021

Análisis.-La evaluación del Control Interno por medio de cuestionarios de control interno, basados en el método COSO II, aplicada a la gerencia de la empresa Productos y Servicios Turísticos Pro&Seturs S.A, se mostró que existe un nivel de confianza bajo marcado por un 44,96% y un nivel de riesgo alto representado por un 55,04% lo cual indica que en la empresa existen varios factores de riesgo con una alta probabilidad de ocurrencia mismos que perjudiquen el desarrollo normal de las actividades u operaciones encaminadas al logro de los objetivos.

3.1.1.3. Hoja de hallazgos

 <p style="text-align: center;">PRO&SETURS S.A CONTROL INTERNO PERIODO EVALUATIVO: 2020 HOJA DE HALLAZGOS</p> <div style="border: 1px solid black; width: fit-content; margin: 0 auto; padding: 5px; text-align: center; color: red;"> <p>H/H 1/16</p> </div>	<p>Ref.</p>
<p style="text-align: center;">Hallazgo No. 01</p> <p style="text-align: center;">Condición</p> <p>En la empresa PRO&SETURS S.A no existe estrategia o política para la administración de riesgos</p> <p style="text-align: center;">Criterio</p> <p>Evaluación del Riesgo.-La máxima autoridad establecerá los mecanismos necesarios para identificar, analizar y tratar los riesgos a los que está expuesta la organización para el logro de sus objetivos. (Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 2014,p.8)</p> <p style="text-align: center;">Causa</p> <p>La gerencia de la empresa PRO&SETURS S.A no ha considerado necesario el establecimiento de mecanismos necesarios para el desarrollo de estrategias o políticas para la administración de riesgos empresariales.</p> <p style="text-align: center;">Efecto</p> <p>PRO&SETURS S.A esta expuesta a cualquier tipo de riesgo que se presente en las actividades diarias de la empresa.</p> <p style="text-align: center;">Conclusión</p> <p>PRO&SETURS S.A no cuenta con estrategias o políticas de riesgo para la administración de riesgos lo cual la hecho expuesta a cualquier tipo de riesgo e incumplimiento de sus objetivos empresariales.</p> <p style="text-align: center;">Recomendación</p> <p>Se recomienda a la gerencia de la empresa PRO&SETURS S.A establecer los mecanismos necesarios para la administración de riesgos empresariales para el adecuado cumplimiento de actividades y objetivos empresariales.</p>	<p style="color: red;">CCI 1/8</p>

 <p style="text-align: center;">PRO&SETURS S.A CONTROL INTERNO PERIODO EVALUATIVO: 2020 HOJA DE HALLAZGOS</p> <div style="border: 1px solid black; width: fit-content; margin: 0 auto; padding: 5px; text-align: center; color: red;"> H/H 2/16 </div>	Ref.
<p style="text-align: center;">Hallazgo No. 02</p> <p style="text-align: center;">Condición</p> <p>La empresa no realiza evaluaciones de desempeño a su personal</p> <p style="text-align: center;">Criterio</p> <p>Evaluación del desempeño.- “La máxima autoridad de la entidad en coordinación con la Unidad de Administración de Talento Humano, emitirán y difundirán las políticas y procedimientos para la evaluación del desempeño.(Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 2014,p.38)</p> <p style="text-align: center;">Causa</p> <p>La gerencia de la empresa no ha considerado necesario el establecimiento de políticas y reglamentos que permitan evaluar periódicamente el desempeño del personal.</p> <p style="text-align: center;">Efecto</p> <p>Se desconoce sobre el rendimiento y productividad del personal hacia el logro de los objetivos de la empresa.</p> <p style="text-align: center;">Conclusión</p> <p>Pro&Seturs S.A no realiza evaluaciones de desempeño que le permita conocer sobre el rendimiento y productividad del personal debido a una ausencia políticas y reglamentos que definan bajo qué términos se realicen dichas evaluaciones.</p> <p style="text-align: center;">Recomendación</p> <p>Se recomienda al gerente de la empresa realizar evaluaciones de desempeño periódicamente bajo criterios técnicos que estén acorde a cada puesto de trabajo para así medir el rendimiento y productividad del personal en cada una de las áreas de la empresa.</p>	CCI 1/8



PRO&SETURS S.A
CONTROL INTERNO
PERIODO EVALUATIVO: 2020
HOJA DE HALLAZGOS

H/H
3/16

Ref.

Hallazgo No. 03

Condición

La empresa no realiza capacitaciones al personal

Criterio

Capacitación y entrenamiento continuo.-Los directivos de la entidad promoverán en forma constante y progresiva la capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional de las servidoras y servidores en todos los niveles de la entidad.(Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 2014,p.39)

Causa

El gerente de la empresa no realiza capacitaciones al personal ya que no considera necesario destinar tiempo y dinero de la empresa para el desarrollo de dichas actividades.

Efecto

El personal de la empresa no obtiene un mejoramiento de los conocimientos y habilidades que requiere para el mayor rendimiento en su puesto de trabajo y a su vez el desarrollo de la entidad se ve estancado.

Conclusión

Pro&Seturs S.A no realiza capacitaciones al personal debido a una falta de presupuesto para realizar dichas acciones lo que provoca que el personal no este actualizado y capacitado para el mejor aprovechamiento en cada puesto de la empresa.

Recomendación

Al Gerente de la empresa Pro&Seturs S.A elaborar un plan de capacitación debidamente financiado para el talento humano de la empresa con el objetivo de mejorar el desarrollo y productividad.

CCI 1/8

	PRO&SETURS S.A CONTROL INTERNO PERIODO EVALUATIVO: 2020 HOJA DE HALLAZGOS	H/H 4/16	Ref.
<p style="text-align: center;">Hallazgo No. 04</p> <p style="text-align: center;">Condición</p> <p>No existen políticas y prácticas de reclutamiento, formación, promoción y remuneración del personal</p> <p style="text-align: center;">Criterio</p> <p>El control interno incluirá las políticas y prácticas necesarias para asegurar una apropiada planificación y administración del talento humano de la institución, de manera que se garantice el desarrollo profesional y asegure la transparencia, eficacia y vocación de servicio.(Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 2014,p.6)</p> <p style="text-align: center;">Causa</p> <p>Falta de conocimientos básicos por parte del gerente para el establecimiento y desarrollo de políticas y procedimientos necesarios para la correcta administración del talento humano.</p> <p style="text-align: center;">Efecto</p> <p>No se cuenta con el personal indicado y competente para cada puesto de trabajo en la empresa.</p> <p style="text-align: center;">Conclusión</p> <p>Pro&Seturs S.A no cuenta con políticas y prácticas de reclutamiento, formación, promoción y remuneración del personal provocando que el talento humano de la empresa no esté acorde a las necesidades de cada puesto de trabajo.</p> <p style="text-align: center;">Recomendación</p> <p>Al gerente de la empresa Pro&Seturs S.A implementar políticas y prácticas de reclutamiento, formación, promoción y remuneración del personal con el objetivo de obtener talento humano competente para cada puesto de trabajo.</p>			CCI 1/8



PRO&SETURS S.A
CONTROL INTERNO
PERIODO EVALUATIVO: 2020
HOJA DE HALLAZGOS

H/H
5/16

Ref.

Hallazgo No. 05

Condición

La empresa no cuenta con un plan de incentivos en relación con los objetivos y logros alcanzados.

Criterio

Políticas y prácticas de talento humano .-Es responsabilidad de la dirección encaminar su satisfacción personal en el trabajo que realiza, procurando su enriquecimiento humano y técnico.(Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 2014,p.6)

Causa

El gerente no considera necesario incentivar económicamente a sus empleados por las labores que cumplen dentro de la empresa.

Efecto

El personal de la empresa no se siente motivado en el logro de los objetivos de la empresa y no existe un sentido de pertenencia del talento humano hacia la empresa.

Conclusión

Pro&Seturs S.A no cuenta con un plan de incentivos en relación con los objetivos y logros alcanzados por parte de su personal debido a una falta de implementación de dicho plan por parte de su gerencia lo que ocasiona una falta de motivación y sentido de pertenencia del talento humano de la empresa.

Recomendación

Se recomienda al gerente de la empresa Pro&Seturs S.A el diseño e implementación de un plan de incentivos en relación con los objetivos y logros alcanzados por parte de su personal para alcanzar una motivación y sentido de pertenencia por parte de todos los empleados de la empresa.

CCI 1/8



PRO&SETURS S.A
CONTROL INTERNO
PERIODO EVALUATIVO: 2020
HOJA DE HALLAZGOS

H/H
6/16

Ref.

Hallazgo No. 06

Condición

La empresa no cuenta con indicadores de gestión

Criterio

Pondrán en funcionamiento y actualizarán el sistema de planificación, así como el establecimiento de indicadores de gestión que permitan evaluar el cumplimiento de los fines, objetivos y la eficiencia de la gestión institucional. (Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 2014, p.5)

Causa

Falta de conocimientos técnicos y profesionales por parte de la gerencia para implementar indicadores de gestión que le permitan medir el logro de sus metas y objetivos.

Efecto

Al no contar con indicadores de gestión en la empresa no se puede medir el comportamiento y desempeño de cada uno de los procesos y actividades empresariales.

Conclusión

La empresa Pro&Seturs S.A no cuenta con indicadores de gestión que le permitan medir el cumplimiento y desempeño de cada una de sus actividades para alcanzar los objetivos y metas propuestas

Recomendación

Al gerente de la empresa Pro&Seturs S.A implementar indicadores de gestión le permitan medir y alcanzar los objetivos y metas propuestas de la empresa para así tomar acciones correctivas o preventivas para cualquier eventualidad.

CCI 2/8

 <p style="text-align: center;">PRO&SETURS S.A CONTROL INTERNO PERIODO EVALUATIVO: 2020 HOJA DE HALLAZGOS</p> <div style="border: 1px solid black; width: fit-content; margin: 0 auto; padding: 5px; text-align: center; color: red;"> H/H 7/16 </div>	Ref.
<p style="text-align: center;">Hallazgo No. 7</p> <p style="text-align: center;">Condición</p> <p>La empresa no ha definido riesgos externos e internos que influyan en el cumplimiento de los objetivos</p> <p style="text-align: center;">Criterio</p> <p>Los directivos de la entidad identificarán los riesgos que puedan afectar el logro de los objetivos institucionales debido a factores internos o externos, así como emprenderán las medidas pertinentes para afrontar exitosamente tales riesgos.(Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 2014,p.8)</p> <p style="text-align: center;">Causa</p> <p>El gerente de la empresa no ha tomado la debida atención a la hora de identificar riesgos internos y externos que influyan en el cumplimiento de los objetivos.</p> <p style="text-align: center;">Efecto</p> <p>Al no definir los riesgos internos y externos de la empresa no se puede contar con estrategias o acciones inmediatas que prevengan o disminuyan los riesgos que se presenten.</p> <p style="text-align: center;">Conclusión</p> <p>La empresa Pro&Seturs S.A al no identificar los riesgos externos e internos que se presenten no cuenta con las debidas estrategias o planes de acción que permitan disminuir los riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos.</p> <p style="text-align: center;">Recomendación</p> <p>Se recomienda al gerente de la empresa Pro&Seturs S.A implementar un sistema que permita identificar de forma clara y oportuna cada uno de los riesgos externos e internos de la empresa.</p>	CCI 3/8



PRO&SETURS S.A
CONTROL INTERNO
PERIODO EVALUATIVO: 2020
HOJA DE HALLAZGOS

H/H
8/16

Ref.

Hallazgo No. 8

Condición

La empresa no cuenta con un plan de mitigación de riesgos

Criterio

Los directivos de las entidades del sector público y las personas jurídicas de derecho privado que dispongan de recursos públicos, realizarán el plan de mitigación de riesgos desarrollando y documentando una estrategia clara. (Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 2014, p.9)

Causa

El gerente de la empresa desconoce sobre lo que es y cómo se elabora un correcto plan de mitigación de riesgos con estrategias claras que mejoren el control en los riesgos.

Efecto

Al no tener un plan de mitigación de riesgos documentada la empresa esta es susceptible a cualquier tipo de riesgo que se presente sin tener ningún tipo de estrategia definida para contrarrestarla.

Conclusión

La empresa Pro&Seturs S.A no cuenta con un plan de mitigación de riesgos documentada que le permita tener estrategias de gestión que ayuden a prevenir la ocurrencia de un riesgo y a su vez un buen funcionamiento en cada de sus áreas.

Recomendación

Se recomienda al gerente de la empresa realizar un adecuado plan de mitigación de riesgos donde se definan claramente las estrategias de gestión de los riesgos su proceso e implementación.

CCI 3/8



PRO&SETURS S.A
CONTROL INTERNO
PERIODO EVALUATIVO: 2020
HOJA DE HALLAZGOS

H/H
9/16

Ref.

Hallazgo No. 9

Condición

La empresa no ha establecido soluciones aplicables para evitar, reducir, compartir o aceptar los riesgos

Criterio

La consideración del manejo del riesgo y la selección e implementación de una respuesta son parte integral de la administración de los riesgos. Los modelos de respuestas al riesgo pueden ser: evitar, reducir, compartir y aceptar. (Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 2014, p.10)

Causa

El gerente de la empresa no ha considerado necesario el desarrollo de un modelo de respuestas a los riesgos que permitan sobrellevar a los mismos de mejor manera.

Efecto

Al no tener establecido las soluciones aplicables para aceptar los riesgos la empresa no está en la capacidad de actuar de forma inmediata sobre dichos riesgos para reducir su impacto dentro de la organización.

Conclusión

Pro&Seturs S.A no ha establecido diferentes modelos de respuesta al riesgos que le permitan actuar de forma inmediata sobre dichos eventos con el propósito de mitigar o reducir su impacto dentro de la organización.

Recomendación

Se recomienda al Gerente de la empresa Pro&Seturs S.A disponer el establecimiento de diferentes soluciones aplicables para aceptar los riesgos que se presenten.

CCI 5/8



PRO&SETURS S.A
CONTROL INTERNO
PERIODO EVALUATIVO: 2020
HOJA DE HALLAZGOS

H/H
10/16

Ref.

Hallazgo No. 10

Condición

No existen mecanismos para la toma de decisiones

Criterio

Los directivos de la entidad identificarán las opciones de respuestas al riesgo, considerando la probabilidad y el impacto en relación con la tolerancia al riesgo y su relación costo/beneficio.(Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 2014,p.10)

Causa

Falta de conocimientos técnicos del gerente de la empresa al tomar decisiones sin considerar ningún tipo de mecanismos para optar por la decisión más óptima.

Efecto

Al no contar con mecanismos para la toma de decisiones la empresa no considera la mejor opción de respuesta en cuanto a la tolerancia al riesgo y su relación costo/beneficio.

Conclusión

Pro&Seturs S.A no cuenta con mecanismos para una adecuada toma de decisiones que le permitan optar por la mejor respuesta al riesgo considerando su probabilidad e impacto en relación a su tolerancia, costo y beneficio.

Recomendación

Se recomienda al gerente de la empresa Pro&Seturs S.A implementar los mecanismos necesarios para una adecuada toma de decisiones frente a los riesgos que beneficie a la organización en el cumplimiento de sus actividades.

CCI 5/8

	PRO&SETURS S.A CONTROL INTERNO PERIODO EVALUATIVO: 2020 HOJA DE HALLAZGOS	H/H 11/16	Ref.
<p>Hallazgo No. 11</p> <p>Condición</p> <p>La empresa no posee mecanismos para analizar las alternativas de control</p> <p>Criterio</p> <p>La máxima autoridad de la entidad y las servidoras y servidores responsables del control interno de acuerdo a sus competencias, establecerán políticas y procedimientos para manejar los riesgos en la consecución de los objetivos institucionales.(Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 2014,p.10)</p> <p>Causa</p> <p>Falta de conocimientos técnicos y teóricos por parte del gerente de la empresa al momento de establecer mecanismos de alternativas de control que le permitan manejar de mejor manera los riesgos y la consecución de los objetivos.</p> <p>Efecto</p> <p>En la empresa existen malas elecciones al momento de adoptar medidas de control que prevengan los riesgos propios en cada una de las operaciones de la empresa.</p> <p>Conclusión</p> <p>La empresa Pro&Seturs S.A no cuenta con mecanismos para el análisis de alternativas de control que prevengan los riesgos propios en cada una de las operaciones de la organización.</p> <p>Recomendación</p> <p>Se recomienda al gerente de la empresa Pro&Seturs S.A disponer el desarrollo de mecanismos para el análisis de alternativas de control contra los riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos.</p>			CCI 6/8



PRO&SETURS S.A
CONTROL INTERNO
PERIODO EVALUATIVO: 2020
HOJA DE HALLAZGOS

H/H
12/16

Ref.

Hallazgo No. 12

Condición

La empresa no elabora un presupuesto de gastos

Criterio

La ejecución presupuestaria del gasto, consiste en seleccionar y ordenar las asignaciones de fondos para cada uno de los programas que serán ejecutados en el período inmediato, a fin de optimizar el uso de los recursos disponibles.(Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 2014,p.12)

Causa

Falta de cuidado del gerente al no considerar necesario el diseño de un programa presupuestario adecuado para las diferentes actividades u operaciones que se ejecutaran

Efecto

Al no establecer un presupuesto la empresa, esta no puede cubrir todos los gastos que incurra al realizar las diferentes actividades u operaciones que se presenten.

Conclusión

La empresa Pro&Seturs S.A no realiza un presupuesto que permita cubrir todos los gastos que se incurran al momentos de realizar las diferentes actividades u operaciones n el transcurso del tiempo.

Recomendación

Se recomienda al gerente de la empresa Pro&Seturs S.A realizar o disponer a un el diseño de un presupuesto de gasto acorde a las necesidades en cada una de las actividades u operaciones que se presenten.

CCI 6/8



PRO&SETURS S.A
CONTROL INTERNO
PERIODO EVALUATIVO: 2020
HOJA DE HALLAZGOS

H/H
13/16

Ref.

Hallazgo No. 13

Condición

La empresa no han implantado actividades de control de los sistemas de información

Criterio

Controles sobre sistemas de información Los sistemas de información contarán con controles adecuados para garantizar confiabilidad, seguridad y una clara administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles.(Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 2014,p.77)

Causa

Falta de atención y cuidado al momento de establecer controles sobre los sistemas de información de la empresa que le garanticen una seguridad razonable en su información.

Efecto

Al no contar con actividades de control en los sistemas de información estos están expuestos a cualquier tipo de sustracción o falencias que perjudique las operaciones de la empresa encaminadas al cumplimiento de los objetivos.

Conclusión

Pro&Seturs S.A no ha implementados actividades de control en los sistemas de información existentes dentro de la organización lo cual la hace susceptible a todo tipo de fallas o sustracciones en los diversos procesos de comunicación.

Recomendación

Se recomienda al gerente de la empresa Pro&Seturs S.A implementar actividades de control en los sistemas de información que le permitan el satisfactorio cumplimiento de los objetivos planteados.

CCI 6/8



PRO&SETURS S.A
CONTROL INTERNO
PERIODO EVALUATIVO: 2020
HOJA DE HALLAZGOS

H/H
14/16

Ref.

Hallazgo No. 14

Condición

No se realiza respaldos de información de la empresa

CCI 7/8

Criterio

La máxima autoridad, deberá implantar y aplicar políticas y procedimientos de archivo para la conservación y mantenimiento de archivos físicos y magnéticos, con base en las disposiciones técnicas y jurídicas vigentes. .(Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 2014,p.25)

Causa

Descuido por parte del gerente de la empresa al no implementar políticas y procedimientos de respaldos de información bajo disposiciones planteados por la organización.

Efecto

Al no realizar respaldos de información de la empresa está expuesta a que dicha información fundamental para el desarrollo de las operaciones se pierdan y no exista una forma de recuperación efectiva.

Conclusión

La empresa Pro&Seturs S.A no ha implementado políticas y procedimientos de respaldos de información que prevengan la pérdida de información fundamental para el desarrollo de las operaciones.

Recomendación

Se recomienda al gerente de la empresa Pro&Seturs S.A para implementar políticas y procedimientos de respaldos de información bajo criterios establecidos para el correcto desarrollo de las operaciones.



PRO&SETURS S.A
CONTROL INTERNO
PERIODO EVALUATIVO: 2020
HOJA DE HALLAZGOS

H/H
15/16

Ref.

Hallazgo No. 15

Condición

La empresa no realiza acciones correctivas

CCI 8/8

Criterio

La máxima autoridad y los directivos de la entidad, determinarán las acciones preventivas o correctivas que conduzcan a solucionar los problemas detectados e implantarán las recomendaciones de las revisiones y acciones de control. (Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 2014,p.79)

Causa

Falta de control y seguimiento por parte del gerente al no disponer acciones preventivas o correctivas a los problemas detectados que perjudican el desarrollo normal de las actividades de la empresa.

Efecto

Al no contar con un plan de acción correctiva la empresa no está preparada para prevenir o mitigar los riesgos que se van presentado en el transcurso de las operaciones diarias.

Conclusión

Pro&Seturs S.A no cuenta con acciones correctivas que le permita solucionar los problemas detectados en el transcurso de las operaciones con el propósito de cumplir los objetivos planteados.

Recomendación

Se recomienda al Gerente de la empresa Pro&Seturs S.A desarrollar e implementar acciones correctivas para fortalecer el sistema de control interno con relación a los objetivos institucionales.



PRO&SETURS S.A
CONTROL INTERNO
PERIODO EVALUATIVO: 2020
HOJA DE HALLAZGOS

H/H
16/16

Ref.

Hallazgo No. 16

Condición

No se ha realizado ningún tipo de auditoría interna o externa

CCI 8/8

Criterio

Las evaluaciones periódicas o puntuales también pueden ser ejecutadas por la Unidad de Auditoría Interna de la entidad, la Contraloría General del Estado y las firmas privadas de auditoría. (Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado, 2014, p.79)

Causa

El gerente de la empresa no ha dispuesto de los recursos económicos necesarios para la contratación de una firma auditoria.

Efecto

Al no realizar auditorías internas o externas dentro de la empresa esta no conoce sobre las diferentes deficiencias o hallazgos que estén perjudicando el desarrollo correcto de las operaciones diarias.

Conclusión

La empresa Pro&Seturs S.A no realiza auditorías internas o externas que le permitan conocer sobre las diversas falencias o hallazgos que existan en cada una de las operaciones las mismas que ponen riesgo el cumplimiento de los objetivos.

Recomendación

Se recomienda al gerente de la empresa Pro&Seturs S.A planificar la realización de una auditoria interna que brinde información pertinente para futuras tomas de decisiones.

3.1.1.4. Informe a gerencia

Riobamba, 28 de Mayo del 2021

Tnlgo.

Miguel Pablo León

GERENTE GENERAL DE LA EMPRESA PRODUCTOS Y SERVICIOS TURISTICOS
PRO&SETURS S.A

Presente.-

De mi consideración.-

Por medio de la presente, me permito informarle a usted que se ha realizado una evaluación al Control Interno, mediante cuestionarios basado en el modelo COSO II en la empresa, empresa Productos y Servicios Turísticos PRO&SETURS S.A que se dedica a la venta de servicios y paquetes turísticos en la ciudad de Riobamba.

Una vez examinado los resultados, se determinó las siguientes deficiencias:

- Filosofía de la administración de riesgos

Conclusión 1: PRO&SETURS S.A no cuenta con estrategias o políticas de riesgo para la administración de riesgos lo cual la hecho expuesta a cualquier tipo de riesgo e incumplimiento de sus objetivos empresariales.

Recomendación 1: Al gerente establecer los mecanismos necesarios para la administración de riesgos empresariales para el adecuado cumplimiento de actividades y objetivos empresariales.

-Compromiso con la competencia profesional

Conclusión 2:Pro&Seturs S.A no realiza evaluaciones de desempeño que le permita conocer sobre el rendimiento y productividad del personal debido a una ausencia políticas y reglamentos que definan bajo qué términos se realicen dichas evaluaciones.

Recomendación 2: Se recomienda al gerente de la empresa realizar evaluaciones de desempeño periódicamente bajo criterios técnicos que estén acorde a cada puesto de trabajo para así medir el rendimiento y productividad del personal en cada una de las áreas de la empresa.

Conclusión 3: Pro&Seturs S.A no realiza capacitaciones al personal debido a una falta de presupuesto para realizar dichas acciones lo que provoca que el personal no este actualizado y capacitado para el mejor aprovechamiento de cada puesto de la empresa.

Recomendación 3: Al gerente de la empresa Pro&Seturs S.A elaborar un plan de capacitación debidamente financiado para el talento humano de la empresa con el objetivo de alcanzar el desarrollo y productividad.

-Políticas y prácticas de talento humano

Conclusión 4: Pro&Seturs S.A no cuenta con políticas y prácticas de reclutamiento, formación, promoción y remuneración del personal provocando que el talento humano de la empresa no esté acorde a las necesidades de cada puesto de trabajo.

Recomendación 4: Al gerente de la empresa Pro&Seturs S.A implementar políticas y prácticas de reclutamiento, formación, promoción y remuneración del personal con el objetivo de obtener talento humano competente para cada puesto de trabajo.

Conclusión 5: Pro&Seturs S.A no cuenta con un plan de incentivos en relación con los objetivos y logros alcanzados por parte de su personal debido a una falta de implementación de dicho plan por parte de su gerencia lo que ocasiona una falta de motivación y sentido de pertenencia del talento humano de la empresa.

Recomendación 5: Se recomienda al gerente de la empresa Pro&Seturs S.A el diseño e implementación de un plan de incentivos en relación con los objetivos y logros alcanzados por parte de su personal para alcanzar una motivación y sentido de pertenencia por parte de todos los empleados de la empresa.

-Objetivos estratégicos

Conclusión 6: La empresa Pro&Seturs S.A no cuenta con indicadores de gestión que le permitan medir el cumplimiento y desempeño de cada una de sus actividades para alcanzar los objetivos y metas propuestas

Recomendación 6: Al gerente de la empresa Pro&Seturs S.A implementar indicadores de gestión le permitan medir y alcanzar los objetivos y metas propuestas de la empresa para así tomar acciones correctivas o preventivas para cualquier eventualidad.

-Factores Internos y Externos

Conclusión 7: La empresa Pro&Seturs S.A al no identificar los riesgos externos e internos que se presenten no cuenta las debidas estrategias o planes de acción que permitan disminuir los riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos.

Recomendación 7: Se recomienda al gerente de la empresa Pro&Seturs S.A implementar un sistema que permita identificar de forma clara y oportuna cada uno de los riesgos externos e internos de la empresa.

-Técnicas de Identificación de Eventos

Conclusión 8: La empresa Pro&Seturs S.A no cuenta con un plan de mitigación de riesgos documentada que le permita tener estrategias de gestión que ayuden a prevenir la ocurrencia de un riesgo y a su vez un buen funcionamiento en cada de sus áreas.

Recomendación 8: Se recomienda al gerente de la empresa realizar un adecuado plan de mitigación de riesgos donde se definan claramente las estrategias de gestión de los riesgos su proceso e implementación.

-Evaluación de respuestas

Conclusión 9: Pro&Seturs S.A no ha establecido diferentes modelos de respuesta al riesgos que le permitan actuar de forma inmediata sobre dichos eventos con el propósito de mitigar o reducir su impacto dentro de la organización.

Recomendación 9: Se recomienda al Gerente de la empresa Pro&Seturs S.A disponer el establecimiento de diferentes soluciones aplicables para aceptar los riesgos que se presenten.

-Selección de Respuestas

Conclusión 10: Pro&Seturs S.A no cuenta con mecanismos para una adecuada toma de decisiones que le permitan optar por la mejor respuesta al riesgo considerando su probabilidad e impacto en relación a su tolerancia, costo y beneficio.

Recomendación 10: Se recomienda al gerente de la empresa Pro&Seturs S.A implementar los mecanismos necesarios para una adecuada toma de decisiones frente a los riesgos que beneficie a la organización en el cumplimiento de sus actividades.

-Tipos de actividades de control

Conclusión 11: La empresa Pro&Seturs S.A no cuenta con mecanismos para el análisis de alternativas de control que prevengan los riesgos propios en cada una de las operaciones de la organización.

Recomendación 11: Se recomienda al gerente de la empresa Pro&Seturs S.A disponer el desarrollo de mecanismos para el análisis de alternativas de control contra los riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos.

-Políticas y procedimientos

Conclusión 12: La empresa Pro&Seturs S.A no realiza un presupuesto que permita cubrir todos los gastos que se incurran al momentos de realizar las diferentes actividades u operaciones n el transcurso del tiempo.

Recomendación 12: Se recomienda al gerente de la empresa Pro&Seturs S.A realizar o disponer a un el diseño de un presupuesto de gasto acorde a las necesidades en cada una de las actividades u operaciones que se presenten.

-Control en los sistemas de información

Conclusión 13: Pro&Seturs S.A no ha implementados actividades de control en los sistemas de información existentes dentro de la organización lo cual la hace susceptible a todo tipo de fallas o sustracciones en los diversos procesos de comunicación.

Recomendación 13: Se recomienda al gerente de la empresa Pro&Seturs S.A implementar actividades de control en los sistemas de información que le permitan el satisfactorio cumplimiento de los objetivos planteados.

-Información

Conclusión 14: La empresa Pro&Seturs S.A no ha implementado políticas y procedimientos de respaldos de información que prevengan la perdida de información fundamental para el desarrollo de las operaciones.

Recomendación 14: Se recomienda al gerente de la empresa Pro&Seturs S.A implementar políticas y procedimientos de respaldos de información bajo criterios establecidos para el correcto desarrollo de las operaciones.

-Actividades de Supervisión

Conclusión 15: Pro&Seturs S.A no cuenta con acciones correctiva que le permita solucionar los problemas detectados en el transcurso de las operaciones con el propósito de cumplir los objetivos planteados.

Recomendación 15: Se recomienda al Gerente de la empresa Pro&Seturs S.A desarrollar e implementar acciones correctivas para fortalecer el sistema de control interno con relación a los objetivos institucionales.

-Reporte de Deficiencias

Conclusión 16:La empresa Pro&Seturs S.A no realiza auditorías internas o externas que le permitan conocer sobre las diversas falencias o hallazgos que existan en cada una de las operaciones las mismas que ponen riesgo el cumplimientos de los objetivos.

Recomendación 16: Se recomienda al gerente de la empresa Pro&Seturs S.A planificar la realización de una auditoria interna que brinde información pertinente para futuras tomas de decisiones.

Atentamente,



Egdo. Andrés David Chafla Espinoza

Evaluación de posibles riesgos para la construcción de políticas y procedimientos

De los Cuestionarios de Control Interno basados en el modelo Coso 2 aplicado a las diferentes funciones y actividades de la empresa se obtuvo los siguientes hallazgos u observaciones.

Tabla 21-3: Matriz de hallazgos u observaciones

Hallazgo u Observación	Componente	Nivel de Confianza		Nivel de Riesgo
		%	Nivel	Nivel
No existe estrategia o política para la administración de riesgos	Ambiente de Control	55%	Moderado	Moderado
No se visualiza la misión y visión dentro de la empresa	Ambiente de Control	55%	Moderado	Moderado
La empresa no realiza evaluaciones de desempeño a su personal	Ambiente de Control	55%	Moderado	Moderado
La empresa no realiza capacitaciones al personal	Ambiente de Control	55%	Moderado	Moderado
La estructura organizativa se ha realizado de manera empírica por consecuente no es apropiada ni se encuentra claramente detallada	Ambiente de Control	55%	Moderado	Moderado
No existen políticas y procedimientos de reclutamiento, formación, promoción y remuneración del personal	Ambiente de Control	55%	Moderado	Moderado
La empresa no ha definido políticas y normas de conducta del personal	Ambiente de Control	55%	Moderado	Moderado
La empresa no cuenta con un plan de incentivos en relación con los objetivos y logros alcanzados.	Ambiente de Control	55%	Moderado	Moderado
La empresa no cuenta con indicadores de gestión	Establecimiento de Objetivos	33,33%	Bajo	Alto
La empresa no ha definido riesgos externos e internos que influyan en el cumplimiento de los objetivos	Identificación de los Riesgos	23,08%	Bajo	Alto
La empresa no cuenta con un plan de mitigación de riesgos	Identificación de los Riesgos	23,08%	Bajo	Alto
La empresa no ha establecido soluciones aplicables para evitar, reducir, compartir o aceptar los riesgos	Respuesta a los Riesgos	40%	Bajo	Alto
La empresa no tiene mecanismos para la evaluación de respuestas	Respuesta a los Riesgos	40%	Bajo	Alto
No existen mecanismos para la toma de decisiones	Respuesta a los Riesgos	40%	Bajo	Alto
La empresa no posee mecanismos para analizar las alternativas de control	Actividades de Control	53,33%	Moderado	Moderado
La empresa no elabora un presupuesto de gastos	Actividades de Control	53,33%	Moderado	Moderado

La empresa no realiza acciones correctiva	Supervisión	50%	Bajo	Alto
No se ha realizado ningún tipo de auditoría interna o externa	Supervisión	50%	Bajo	Alto

Fuente: Cuestionarios de Control Interno

Realizado por: Chafla Espinoza Andrés, 2021

Análisis.-

Con los hallazgos y observaciones encontradas a largo de la Evaluación del control Interno aplicando los cuestionario de control interno basado en un modelo COSO 2 se determinó que se necesita establecer o implementar políticas y procedimientos a aquellas que posean un nivel de Riego Moderado y Alto con el propósito de brindar a la empresa herramientas y técnicas necesarias para el cumplimiento de sus objetivos planteados y a su vez brindar una seguridad razonable a los riesgos empresariales que se presenten.

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO
EN EL MODELO COSO II PARA LA EMPRESA PRODUCTOS Y
SERVICIOS TURÍSTICOS PRO&SETURS S.A., DE LA CIUDAD
DE RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.**

3.1.1.5. Diseño de un sistema de control interno

Introducción

El presente Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO II a la empresa productos y servicios turísticos Pro&Seturs S.A ha sido realizado con el propósito de promover la eficiencia en cada una de las operaciones, la disminución de los riesgos que se presenten y cumplir con los objetivos planteados por medio de reglamentos, procesos y políticas.

Objetivo

Delinear los reglamentos, políticas y procesos, través de la metodología del Coso II, para la mitigación de riesgos empresariales y el mejoramiento en la toma de decisiones a la empresa Productos y Servicios Turísticos PRO&SETURS S.A.

Alcance

El presente Sistema de Control Interno será puesto en práctica por todo el personal que conforma la empresa, con el objeto de llevar a cabo todas las actividades empresariales de forma efectiva.

Contenido

- Organigrama estructural
- Organigrama funcional
- Reglamento Interno
- Manual para la Administración de Riesgos Empresariales
- Políticas Internas
- Indicadores de gestión
- Modelos de documentos administrativos y económicos

Organigrama estructural

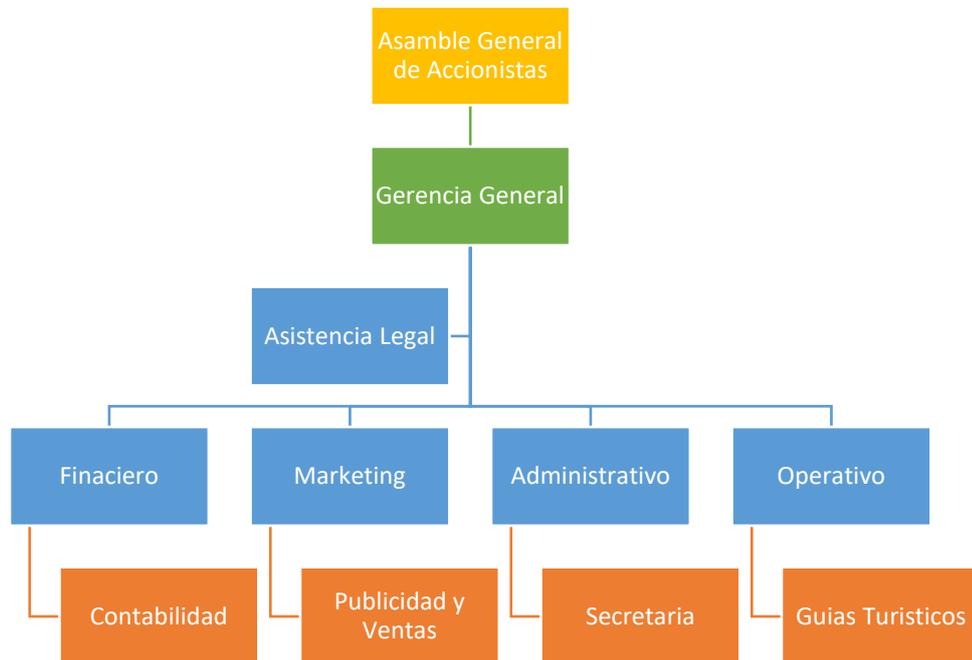


Grafico 131-3: Organigrama estructural de la empresa
Realizado por: Chafía A. 2021

Organigrama funcional

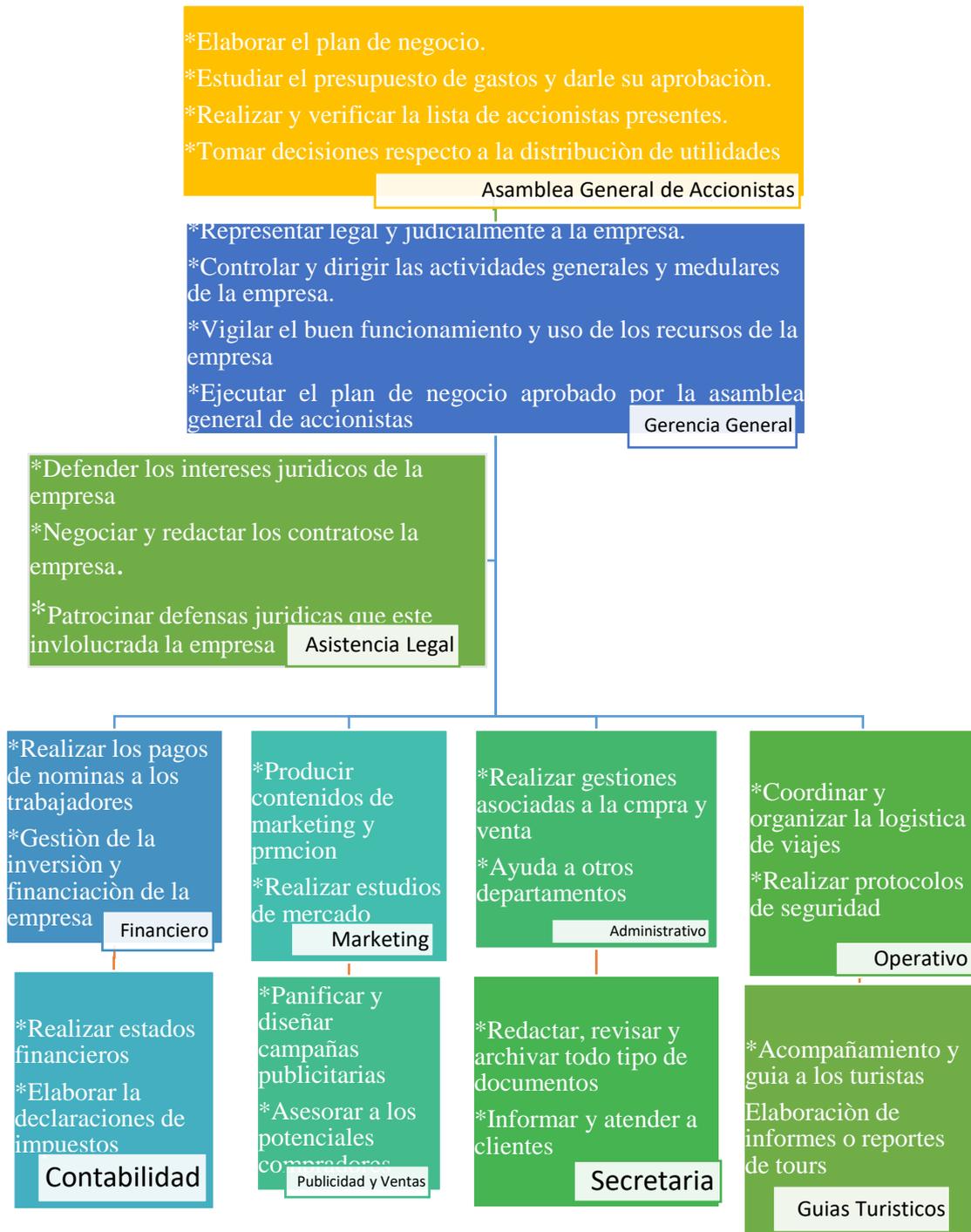


Grafico 142-3: Organigrama funcional de la empresa

Realizado por: Chafra Espinoza Andrés, 2021

Reglamento Interno

La empresa con el propósito de establecer una normativa clara y general que sea cumplida por todo el personal que forme parte de la organización, pone a consideración el presente reglamento interno.

El presente reglamento interno cumple con las disposiciones contenidas en el código de trabajo, de manera que la aceptación y cumplimiento del mismo son de carácter obligatorio.

CAPÍTULO I

OBJETO SOCIAL DE LA ENTIDAD Y OBJETIVO DEL REGLAMENTO

Art.- 1. Objeto general.- La empresa Productos y Servicios Turísticos PRO&SETURS S.A tiene como objetivo principal la venta de servicios y paquetes turísticos a nivel nacional e internacional la cual realiza acatando las disposiciones legales emitidas por el Ministerio de Turismo.

Art.- 2. Objeto del reglamento.- El presente Reglamento, complementario a las disposiciones del Código del Trabajo y el Reglamento de Operación e Intermediación Turística, tiene por objeto clarificar y controlar en forma justa y dinámica los intereses y las relaciones laborales, existentes entre Productos y Servicios Turísticos PRO&SETURS S.A y sus empleados. Estas normas, tienen carácter obligatorio para ambas partes.

CAPÍTULO II

CONOCIMIENTO, DIFUSIÓN, Y AMBITO DE APLICACIÓN.

Art.- 3. Conocimiento y difusión.- La Empresa dará a conocer y propagara este Reglamento Interno a toda la empresa, para lo cual existirá un ejemplar del mismo en los archivos generales bajo la custodia de la secretaria, con libre acceso a cualquier empleado para su conocimiento. Por ningún motivo un empleado argumentara el desconocimiento del mismo para su no cumplimiento.

Art.- 4. Ámbito de aplicación.- Es de aplicación obligatoria y permanente para todos los empleados y directivos que laboren para la Empresa Productos y Servicios Turísticos PRO&SETURS S.A

CAPÍTULO III

DEL REPRESENTANTE LEGAL

Art.- 5. Representante legal.- Es la autoridad que representa a la empresa en todos los ámbitos que se desenvuelva la misma y quien precautela el uso efectivo de los recursos a su vez tiene la facultad de nombrar, promover o remover a los empleados que conformen la organización.

Art.- 6. Comunicación.- Los canales de comunicación establecidos son los oficios, memorándums y circulares emitidos por el Gerente a los empleados o viceversa referente a peticiones, audiencias implementación de políticas y procedimientos y otros aspectos que sean de interés de la empresa.

CAPÍTULO IV

RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Art.-7. Procedimiento de reclutamiento, selección y contratación.- Quien aspire por un puesto de trabajo en la empresa Productos y Servicios Turísticos PRO&SETURS S.A, deberá someterse obligatoriamente sin ningún tipo de distinción al procedimiento de reclutamiento, selección y contratación del personal

Art.-8. Reclutamiento.- Se realizará una lista de aspirantes que cumplan con las competencias y aptitudes necesarias para un puesto de trabajo demandado por la empresa, para lo cual se enlistaran lugares como: instituciones de educación superior, ministerio de trabajo y medios de comunicación tales como: radio, internet y televisión que permitan obtener dicho talento humano capacitado.

Art.-9. Selección.- Para la adecuada selección y calificación de los aspirantes al puesto de trabajo demandado se empezara con la recepción de la hoja de vida actualizada para evidenciar si cumple con los requerimientos necesarios para el puesto y una entrevista directa con el gerente.

Art.-10. En la hoja de vida deberá contar la siguiente documentación legal:

- Foto tamaño carnet actualizada
- Copia de Cédula.
- Título certificado según el cargo aspirado.
- Certificado de cursos o seminarios.

- Antecedentes penales.
- Breve descripción de datos personales como: instrucción académica, experiencia profesional y conocimientos adicionales.

Art.-11. Entrevista.- El gerente general será quien entreviste y evalúe a todos los aspirantes a un cargo dentro de la empresa.

Art.-12. Contratación.- Para poder formar parte como empleado de la empresa se requiere que se debe contar con mayoría de edad y tener goce de sus derechos de ciudadanía en donde se celebraran celebrara los diferentes tipos de contratos los dispuestos y detallados en el código de trabajo con sus términos y condiciones.

CAPÍTULO V

JORNADA LABORAL, HORARIOS Y AUSENCIA DEL PERSONAL

Art.- 13. Jornada de trabajo.- Según lo dispuesto a la ley, la jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales a las que deben sujetarse todos los empleados en cada uno de los departamentos de la empresa a excepción del departamento operativo quienes su jornada laboral será variable o sujetas al tiempo de duración de las visitas y guías turísticas

Art.- 14. Horarios.- De conformidad con la empresa, el horario que debe cumplir los empleados que laboren dentro de las instalaciones de la empresa es de 08h00 a 12h00 y de 15h00 a 19h00.

Art.- 15. De las ausencias.- El trabajador que necesite ausentarse de su puesto de trabajo en la empresa durante la jornada laboral, deberá solicitar el permiso respectivo al gerente quien será el encargado de conceder o no dicho permiso ya sea por enfermedad, calamidad doméstica, fuerza mayor o caso fortuito.

Art.- 16. Sanciones.-En caso de que un trabajador falte sin ningún tipo de permiso concedido por el gerente será sancionado con un descuento salarial equivalente a las horas de ausencia en su puesto de trabajo.

Art.- 17. Reporte de atrasos e inasistencia.-El Gerente General de la empresa llevará el control de la asistencia, de cada uno de los trabajadores y al finalizar el mes elaborará un informe general de las ausencias del personal a fin de determinar las sanciones correspondientes.

CAPÍTULO VI

DE LA REMUNERACIÓN Y PLAZOS DE PAGOS

Art.- 18. Remuneraciones.- Para el establecimiento de la remuneración para los trabajadores de la empresa se tomara en cuenta los rangos salariales en el mercado nacional para cada puesto de trabajo procurando siempre que dichos salarios sean acordes a la situación económica de la empresa.

Art.- 19. Forma de pago.- La empresa realizara el pago de la remuneración mensual de cada uno de sus trabajadores mediante el depósito en una cuenta bancaria, o mediante cheques.

Art.- 20. Plazo para pagos.- El plazo para el pago de la remuneración del trabajador no podrá ser mayor de un mes

CAPÍTULO VII

DE LOS CURSOS O EVENTOS DE CAPACITACIÓN CONTINUA AL PERSONAL

Art.- 21. El Gerente General de acuerdo con los requerimientos y necesidades de desarrollo en cada uno de sus departamentos brindará capacitación y entrenamiento continuo a sus trabajadores si la situación económica de la empresa lo permite.

CAPÍTULO VIII

OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL PERSONAL

DE LAS OBLIGACIONES

Art.- 22. El personal de la empresa deberá acatar las siguientes obligaciones además de las dispuestas en el artículo 45 del Código de trabajo.

1. Cumplir con los reglamentos, políticas, normas y disposiciones de la Empresa para el correcto desarrollo de sus funciones.
2. Adoptar una conducta respetuosa con cada uno de sus compañeros de trabajo, o jefes inmediatos.
3. Presentarse al trabajo vestido o uniformado de forma correcta y aseada para proyectar a nuestros clientes una buena imagen empresarial.

4. Procurar por los intereses de la empresa y velar por el cuidado de los recursos materiales y económicos del mismo y el uso adecuado para asuntos netamente empresariales.
5. Mantener absoluta reserva de la información de la empresa respecto a asuntos comerciales, administrativos, e información de clientes y con el giro del negocio de la empresa. Dicha información será confidencial para toda persona ajena a la empresa.
6. Presentarse obligatoriamente a los cursos, seminarios, y otros eventos de capacitación que crea necesario la empresa.
7. Prestar atención debida a los clientes de la Empresa, de forma cortés y educada responder a las preguntas que se les presente.
8. Los empleados deben mantener orden y limpieza con todos los documentos o materiales que utilicen en su puesto de trabajo.
9. Prestar las facilidades correspondientes a todo tipo de inspección, control, evaluación y auditoría que se ejecute dentro de la empresa.
10. Acatar con la realización y entrega de informes que solicite la gerencia de la empresa en plazos establecidos.

DE LOS DERECHOS

Art.- 23. Serán derechos de los empleados de la empresa Productos y Servicios Turísticos PRO&SETURS S.A los siguientes:

1. Recibir su remuneración mensual a tiempo y con los beneficios de ley establecidos en el Código de Trabajo.
2. Pedir vacaciones anuales, de acuerdo a lo dispuesto en el Código de Trabajo en sus términos y condiciones.
3. Recibir capacitación o entrenamiento continuo, de acuerdo con los eventos seminarios o cursos que disponga la empresa, enfocados en el mejoramiento de las habilidades o aptitudes del trabajador.
4. Ser tratado con respeto y cordialidad por sus compañeros de trabajo y superiores en el desarrollo de sus actividades dentro de la empresa.
5. Ser atendido por su superior ante cualquier inquietud o sugerencia que le competa a la empresa.

DE LAS PROHIBICIONES

Art.- 24. El personal de la empresa deberá tomar en cuenta las siguientes prohibiciones además de las dispuestas en el artículo 46 del Código de Trabajo, las cuales son:

1. Mantener relaciones de tipo personal o parentesco familiar entre compañeros de trabajo con el fin de precautelar un conflicto de intereses dentro de la organización.
2. Modificar los precios de los paquetes y servicios turísticos que ofrece la empresa a cambio de recibir beneficios o montos personales.
3. Delegar a otro trabajador o personas ajenas a la empresa la realización de sus labores sin previa autorización del gerente general.
4. Utilizar los equipos tecnológicos y materiales de la empresa para actividades personales que no le competan a la organización.
5. Manifestar actos de discriminación racial, étnica, religiosa, política y sexual al interior de la empresa.
6. No cumplir con las medidas sanitarias, higiénicas y de bioseguridad dispuestas por entes de control o emitidas por la misma empresa.
7. Recibir y mantener visitas familiares dentro de las instalaciones de la empresa sin justificación o motivo alguno.
8. Practicar o incentivar juegos de cualquier índole durante la jornada laboral.
9. Realizar actividades comerciales propias o de terceros dentro de las instalaciones de la empresa.
10. Permanecer o laborar en la empresa fuera del horario establecido sin previa autorización del gerente general.

CAPITULO IX

DE LAS SANCIONES

Art.- 25. El momento en que el empleado incumpla con una de las normativas o reglamentos antes dispuestos la empresa emitirá sanciones según el nivel de gravedad de dichos incumplimientos.

- a) Advertencia verbal.- por incumplimiento por primera vez de las obligaciones, prohibiciones y demás normas establecidas en la empresa.
- b) Llamada de atención por escrito.- reincidencia por segunda vez de lo antes dispuesto.
- c) Despido.-En caso de reincidir por tercera vez el empleado está expuesto al cese de sus funciones.

Art 26.- Corresponde al Gerente de la empresa dirigir y controlar la conducta de los empleados de la empresa y en el caso de infracciones emitir la respectiva sanción.

CAPITULO X

EVALUACION DEL DESEMPEÑO DEL PERSONAL

Art. 27.- El Gerente de la empresa, deberá evaluar periódicamente el desempeño laboral de cada uno de los empleados en las funciones que les corresponden para conocer si dicho empleados es competente para el puesto asignado o a su vez es merecedor de una promoción o ascenso.

CAPITULO XI

OBLIGACIONES Y PROHIBICIONES PARA LA EMPRESA

Art.- 28. Son obligaciones y prohibiciones de la empresa Productos y Servicios Turísticos PRO&SETURS S.A, aquellas que están comprendidas en el artículo 42 y 44 del Código de Trabajo.

DISPOSICIONES GENERALES

Art.- 29. Los trabajadores tienen el derecho de recibir una copia del Reglamento Interno de la empresa para poder sujetarse a todas y cada una de las disposiciones antes dispuestas.

Art 30.- Todos y cada uno de los integrantes de la empresa deben impulsar y promover este reglamento interno y a su vez comunicar sin ningún tipo de temor las faltas o incumplimientos que se están realizando a dicho reglamento.

MANUAL PARA LA ADMINISTRACION DE RIESGOS EMPRESARIALES

OBJETIVO: Diseñar un manual general de actuación y prevención de los riesgos a los que se puede enfrentar la Empresa Productos y Servicios Turísticos PRO&SETURS S.A, garantizando de forma razonable el cumplimiento de los objetivos institucionales.

ALCANCE: El manual de administración de riesgos empresariales es de aplicación obligatoria a todos los procedimientos y departamentos de la Empresa Productos y Servicios Turísticos PRO&SETURS S.A.

1.- IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO

Los empleados de la empresa se reunirán en equipos de trabajo con los miembros de su departamento donde manifestaran un número determinado de posibles eventos que podrían afectar el desarrollo y cumplimiento sus actividades dentro de la empresa, tomando en cuenta lo siguiente: factores externos e internos, clasificación de riesgos (Operativos, Comerciales, Financieros, Imagen, Estratégico, Tecnológicos, Información, Cumplimiento, Proceso y de Corrupción), sus causas y efectos. Todo este proceso se puede realizar por medio de la siguiente matriz.

Tabla 22-3: Matriz de Identificación de riesgos

Proceso:			
Objetivo:			
Riesgo	Clasificación del Riesgo	Causas	Efectos

Fuente: EDESO, 2017

Realizado por: Chafla A. 2021

2. EVALUACION DEL RIESGO

Una vez identificado el riesgo se procede a su análisis y evaluación en donde se debe tomar en cuenta lo siguiente:

Probabilidad: Es el grado de posibilidad que pueda ocurrir un riesgo dentro de la organización para medir el grado de probabilidad del riesgo se tomara en cuenta los siguientes criterios:

Tabla 23-3: Matriz de Probabilidad de Riesgo

Nivel	Descriptor	Frecuencia
5	Casi Seguro	Más de 1 vez al año
4	Probable	Al menos una vez en el último año
3	Posible	Al menos una vez en los 2 últimos años
2	Improbable	Al menos una vez en los últimos 5 años
1	Rara vez	No se ha presentado en los últimos 5 años

Fuente: EDES0, 2017

Realizado por: Chafla A. 2021

Impacto: es el grado de consecuencia o efecto que se pueden tener en caso de que uno de los riesgos se pueda llegar a materializar dentro de la organización para lo cual se tomaran los siguientes criterios:

Tabla 24-3: Matriz de Impacto del Riesgo

Nivel	Descriptor	Descripción
5	Catastrófico	Afecta con la misión, visión, objetivos y procedimientos de la empresa
4	Mayor	Afecta con los objetivos y procedimientos de la empresa
3	Moderado	Afecta con los procedimientos de la empresa
2	Menor	Afecta con un determinado proceso de la empresa
1	Insignificante	No afecta en nada

Fuente: EDES0, 2017

Realizado por: Chafla A. 2021

Nivel de Riesgo Inicial (Severidad)

Una vez identificado los valores de probabilidad e impacto de los riesgos dentro de la organización se precede a multiplicar dichos valores dentro de la matriz de zona de riesgo inicial detalla a continuación, con el propósito de determinar la zona en la cual se ubica el riesgo determinado.

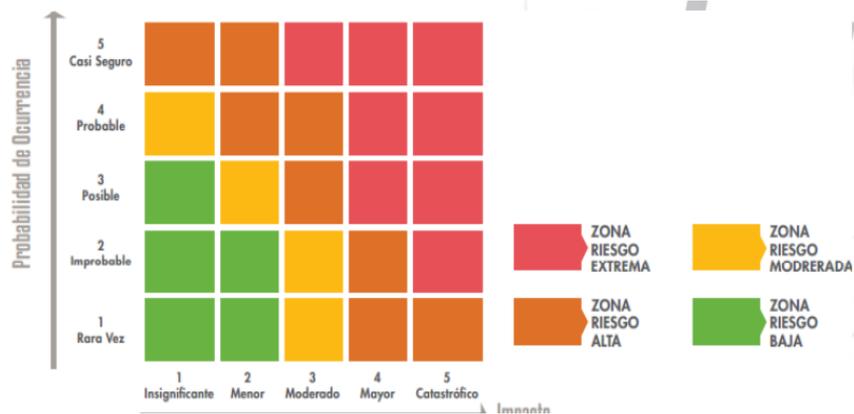


Grafico 153-3: Matriz de zona de riesgo inicial

Fuente: EDESO, 2017

Una vez evaluado la probabilidad, impacto y riesgo inicial (severidad) se organizara dichos riesgos mediante la siguiente matriz:

Tabla 25-3: Matriz de zona de riesgo inicial (severidad)

Identificación del Riesgo					Riesgo Inherente		
Proceso					Probabilidad	Impacto	Severidad
Objetivo							
	Nombre del Riesgo	Clasificación del Riesgo	Causas	Efectos			

Fuente: (EDESO, 2017)

Realizado por: Chafla A. 2021

VALORACIÓN DE CONTROLES

Consiste en confrontar los resultados del nivel de riesgo inicial (severidad) con los controles que ha establecido la empresa para determinar la zona de riesgo final o riesgo residual para lo cual se lo determinara con los lineamiento y puntuaciones de la siguiente matriz.

Tabla 26-3: Matriz de valorización de controles

Descripción del Control	Criterios para la evaluación	Puntaje	
		SI	NO
	¿El control previene la materialización del riesgo?	Si la respuesta es SI se debe colocar el	
	¿Existen manuales, o procedimientos para el manejo del control?		

Se describe el control determinado para el riesgo identificado.	¿Están definidos los responsable para la ejecución del control y seguimiento?	valor que correspondía la matriz de riesgo inicial	Si la respuesta es NO se debe colocar el valor de 0
	¿El control es automático? (sistemas informáticos)		
	¿El control es manual? (manuales, políticas y procedimientos)		
	¿La frecuencia de la ejecución del control?		
	¿Existe evidencia suficiente de la ejecución del control?		
	¿Efectividad de dicho control?		
TOTAL			
Rangos de calificación de los controles		Si el control afecta la probabilidad o el impacto del riesgo se desplazar en la matriz del riesgo de la siguiente manera: Probabilidad avanza hacia abajo Impacto avanza hacia la izquierda	
		Cuadros a disminuir en la matriz de zona de riesgo inicial	
Entre 0-50		0	
Entre 51-75		1	
Entre 76-100		2	

Fuente: EDESO, 2017

Realizado por: Chafla A. 2021

3.-RESPUESTA A LOS RIESGOS

NIVEL DE ACEPTACION DEL RIESGO

Una vez medido la probabilidad e impacto del riesgo residual con dichos resultados se establecerán los niveles de aceptación y periodicidad de seguimiento los riesgos de la siguiente manera:

Tabla 27-3: Matriz de Nivel de Aceptación del Riesgo

NIVEL	ESTABLECIMIENTO	PERIODICIDAD
Moderado	Acciones de control preventivo que permitan reducir la probabilidad de ocurrencia del riesgo	Trimestral
Alto	Acciones de control preventivo que permitan evitar la materialización del riesgo	Bimestral
Catastrófico	Acciones de control preventiva y correctiva que permitan evitar la materialización del riesgo	Mensual

Fuente: EDES0, 2017

Realizado por: Chafla A.2021

IDENTIFICACION DE ACCIONES

Posterior al análisis y evaluación de los controles aplicando los criterios antes citados se realiza la matriz definitiva que compone el riesgo inherente y riesgo residual antes desarrollado y las acciones a realizarse para una adecuada administración de riesgos.

Tabla 28-3: Matriz de Identificación de Acciones

Proceso											
Objetivo											
Identificación del Riesgo			Riesgo Inherente			Controles	Riesgo Residual			Acciones	Registro
Riesgo	Causa	Efecto	Probabilidad	Impacto	Nivel de Riesgo		Probabilidad	Impacto	Nivel de Riesgo		

Fuente: EDES0, 2017

Realizado por: Chafla A.2021

POLITICAS INTERNAS

OBJETIVO: Diseñar un conjunto de políticas internas para la empresa Productos y Servicios Turísticos PRO&SETURS S.A que sirvan como pautas o guías para un adecuado funcionamiento de las diferentes actividades de la empresa.

ALCANCE: El conjunto de políticas internas es de consideración y aplicación obligatoria a todos los procedimientos y departamentos de la Empresa Productos y Servicios Turísticos PRO&SETURS S.A.

Tabla 29-3: Políticas Administrativas para la empresa

Políticas administrativas	Responsable
La empresa se acogerá al Manual para la administración de riesgos empresariales donde contempla la identificación, evaluación y respuesta a los riesgos para su mitigación y una mejor toma de decisiones	Gerente
Se colocaran rótulos o carteles con la misión y visión de la empresa en un lugar visible dentro de las instalaciones para conocimiento de los trabajadores y público en general.	Secretaria
Acatar toda disposición emitida en el reglamento interno, manuales respecto a la evaluación, capacitación, reclutamiento, formación, promoción y remuneración del personal de la empresa.	Gerente
Los empleados de la empresa deben mantener un comportamiento ético y un régimen de conducta permanente dentro de la empresa.	Gerente
Pro&Seturs S.A contara con un plan de incentivos en relación con los objetivos y logros alcanzados por sus empleados	Gerente
Se medirá el cumplimiento de los objetivos y metas propuestas en base a los indicadores gestión propuestos en la empresa	Gerente

Fuente: Elaboración propia

Realizado por: Chafla A.2021

Tabla 30-3: Políticas Financieras para la empresa

Políticas financieras	Responsable
Precautelar el uso óptimo de sus recursos económicos de la empresa.	Gerente
La empresa contara con un presupuesto de gastos para el buen funcionamiento de las diferentes actividades u operaciones en cada área de la empresa	Asamblea General de Accionistas, Gerente y Contador
Procurar un equilibrio entre capital y deuda adquirida con el fin de tener una adecuada liquidez dentro de la empresa.	Contador
El crédito otorgado a los clientes de la empresa se basara en su historial comercial con la organización.	Contador

Minimizar los costos y gastos que incurra la empresa en sus diferentes actividades.	Gerente
---	---------

Fuente: Elaboración propia

Realizado por: Chafía A.2021

Tabla 31-3: Políticas de Auditoría para la empresa

Políticas de Auditoría	Responsable
La empresa deberá contratar una firma auditora periódicamente para el desarrollo de un examen especial en una determinada área.	Gerente
Los exámenes especiales se realizarán de forma periódica y sorpresiva con la finalidad de evitar cualquier tipo de encubrimiento	Auditor
Para el desarrollo de los exámenes de auditoría interna, se deberá cumplir con todas las formalidades exigidas para el tipo de auditoría que se esté ejecutando.	Auditor
El personal de la empresa PRO&SETURS S.A deberá someterse a todo tipo de exigencia y facilidad para el desarrollo correcto del examen especial.	Gerente
El gerente de la empresa deberá considerar todas las conclusiones y recomendaciones emitidas en el informe final de auditoría para corregir todo tipo de falencia encontrada.	Gerente
El gerente de la empresa deberán monitorear periódicamente los correctivos o ajustes a las diferentes falencias encontradas en el examen especial.	Gerente

Fuente: Elaboración propia

Realizado por: Chafía A.2021

INDICADORES DE GESTIÓN

PROPÓSITO.- Determinar una herramienta de medición como modelo para evaluar el desempeño laboral del personal y el cumplimiento de los objetivos de la empresa Productos y Servicios Turísticos PRO&SETURS S.A.

ALCANCE.- El alcance de los indicadores de gestión está encaminado a determinar y evaluar el cumplimiento de los objetivos propuestos y el nivel eficiencia y eficacia de las diferentes actividades que se realizan.

OBJETIVOS La agencia y operadora de turismo al hacer uso de los indicadores de gestión considerará los siguientes objetivos:

- Medir el grado de cumplimientos de los objetivos y metas planteadas por la organización.
- Determinar los niveles de eficiencia y eficacia en el cumplimiento de las diferentes actividades del personal.
- Mejorar los niveles de calidad en la prestación de servicios turísticos a fin de lograr la satisfacción del cliente.

RESPONSABLES Los responsables de la elaboración y ejecución de los indicadores de gestión es la gerencia con la colaboración de los empleos de los diferentes departamentos de la empresa.

Indicadores de gestión de la empresa producto y servicios turísticos PRO&SETURS S.A

Tabla 32-3: Indicadores de eficiencia y eficacia para la empresa

EFICACIA				
NOMBRE	DESCRIPCION	OBJETIVO	FORMULA	FRECUENCIA
Capacitación continua	Entrenamiento y educación a los empleados de la empresa en temas referentes a su puesto de trabajo para medir su desempeño laboral	Desarrollar un plan anual de capacitación al personal según las necesidades de la empresa.	$\left(\frac{N^{\circ} \text{ de capacitaciones hechas en el año}}{N^{\circ} \text{ total de capacitaciones planificadas en el año}} * 100 \right)$	Anual
Cliente	Propagación y socialización los diferentes servicios y paquetes turísticos ofrecidos por la empresa	Sumar nuevos clientes por medio de un servicio de calidad	$\left(\frac{N^{\circ} \text{ de ventas hechas en el mes}}{N^{\circ} \text{ total de ventas esperadas en el mes}} * 100 \right)$	Mensual
Tiempo	Disminución de los periodos esperados para la entrega de	Proporcionar los servicios y paquetes turísticos en		Mensual

	servicios y paquetes turísticos y de la información administrativa y contable	tiempos prudentes que cumplan con satisfacción de los clientes	$\left(\frac{\text{Tiempo de espera de atención al cliente}}{\text{Tiempo promedio de atención al cliente}} * 100 \right)$	
EFICIENCIA				
NOMBRE	DESCRIPCION	OBJETIVO	FORMULA	FRECUENCIA
Créditos	Reducción de las cuentas por cobrar relacionadas a clientes de la empresa turística a fin de disponer los recursos económicos necesarios para satisfacer las necesidades de la empresa	Solicitar a los clientes de la empresa la cancelación de sus pagos pendientes.	$\left(\frac{\text{Valor depositado por cliente}}{\text{Total de deuda adquirida por cliente}} * 100 \right)$	Mensual

Fuente: Elaboración propia

Realizado por: Chafla A.2021

Tabla 33-3: Indicador de Economía para la empresa

ECONOMIA				
NOMBRE	DESCRIPCION	OBJETIVO	FORMULA	FRECUENCIA
Adecuación de los equipo de oficina y computo	Mantenimiento y reparación de los equipos de oficina y computo de la empresa para satisfacer los servicios turísticos	Implementar un plan de mantenimiento y reparación para los equipos de oficina y computo de la empresa	$\left(\frac{\text{Gastos de mantenimiento y reparacion de los equipo de oficina y computo de la empresa}}{\text{Total de gastos al año de mantenimiento y reparacion de la empresa}} * 100 \right)$	Anual

Fuente: Elaboración propia

Realizado por: Chafla A.2021

Tabla 34-3: Indicador de Ecología para la empresa

ECOLOGIA				
NOMBRE	DESCRIPCION	OBJETIVO	FORMULA	FRECUENCIA
Medio Ambiente	Prevención y cuidado ambiental en las guías turísticas desarrollada por la empresa	Diseñar un plan contra la contaminación ambiental ocasionada por las actividades en las guías turísticas de la empresa	$\left(\frac{\text{N}^{\text{a}} \text{ de planes ejecutados en el año}}{\text{N}^{\text{o}} \text{ total de planes planificadas en el año}} * 100 \right)$	Anual

Fuente: Elaboración propia

Realizado Chafla A.2021

Tabla 35-3: Indicador de Ética de la Empresa

ETICA				
NOMBRE	DESCRIPCION	OBJETIVO	FORMULA	FRECUE NCIA
Comportami ento	Disminución de malas conductas de los empleados de la empresa	Incentivar el buen comportamie nto para mejorar el ambiente laboral	$\left(\frac{N^{\text{a}} \text{ de llamados de atencion en el mes}}{N^{\text{a}} \text{ total de empleados en la empresa}} * 100 \right)$	Mensual

Fuente: Elaboración propia

Realizado por: Chafla Espinoza Andrés, 2021

Modelos de documentos administrativos y económicos

- Documento de Capacitación

Tabla 36-3: Formato de documento de capacitación a empleados

FECHA DE INICIO:		ÁREA DE TRABAJO:	
FECHA DE QUE TERMINA:		GERENTE:	
DATOS DE LA CAPACITACIÓN ACTUAL			
FECHA	NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN	ANTIGÜEDAD	T. CAPACITACIÓN
DATOS DE LA CAPACITACIÓN ANTERIORES			
FECHA	NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN	ANTIGÜEDAD A ESA FECHA	T. CAPACITACIÓN
NOMBRE Y FIRMA DEL EMPLEADO		REVISO:	FIRMA
NOMBRE Y FIRMA DE GERENTE		AUTORIZO:	FIRMA

Fuente: Elaboración propia

Realizado por: Chafra Espinoza Andrés, 2021

- **Documento de evaluación de desempeño**

Tabla 37-3: Formato de documento de evaluación de desempeño

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO		
Nombre:		
Puesto:		
Fecha:		
Gerente:		
Evalué del 1 al 5 las siguientes métricas		
1. Malo	2. Regular	3. Bueno
		4. Muy Bueno
		5. Excelente
Desempeño Laboral		
1	Responsabilidad	
2	Exactitud y calidad de trabajo	
3	Cumplimiento de fechas estimadas	
4	Productividad - Volumen y cantidad de ventas	
5	Orden y claridad del trabajo	
6	Planificación del trabajo	
7	Documentación que genera	
8	Reporte avances de tareas	
9	Capacidad de delegar tareas	
10	Capacidad de realización	
11	Comprensión de situaciones	
12	Sentido común	
13	Cumplimiento de los procedimientos existentes	
14	Grado de conocimiento funcional	
15	Grado de conocimiento técnico	
Factor Humano/Actitudinal		
16	Actitud hacia la empresa	
17	Actitud hacia superiores	
18	Actitud hacia los compañeros	
19	Actitud hacia el cliente	
20	Cooperación con el equipo	
21	Cooperación con pares	
22	Capacidad de aceptar críticas	
23	Capacidad de generar sugerencias constructivas	
24	Presentación personal	
25	Predisposición	
26	Puntualidad	
Habilidades		

27	Iniciativa	
28	Creatividad	
29	Adaptabilidad (temas, grupos, funciones)	
30	Respuestas bajo presión	
31	Coordinación y liderazgo	
32	Capacidad de aprendizaje	
33	Compromiso hacia el equipo	
34	Manejo de conflictos	
35	Reacción con el cliente	
36	Toma de decisiones	
	TOTAL	
COMENTARIOS		

Fuente: Elaboración propia

Realizado por: Chafla Espinoza Andrés, 2021

CONCLUSIONES

1. El diseño de un sistema de Control Interno mediante el modelo COSO II es un conjunto de políticas, manuales, normativas e indicadores de gestión que en forma asociada y coordinada permiten a la organización mitigar los riesgos empresariales, una seguridad razonable en el cumplimiento de los objetivos y una mejora en la toma de decisiones.
2. En la evaluación del Control Interno mediante el modelo COSO II a la empresa Productos y Servicios Turísticos PRO&SETURS S.A existe un alto riesgo en los componentes Identificación, Evaluación y Respuesta al Riesgo lo cual muestra que dicha empresa no ha contemplado o puesto en marcha una adecuada gestión de riesgos empresariales las cuales pueden perjudicar el correcto funcionamiento de sus actividades y el cumplimiento de sus objetivos.
3. El desconocimiento de cada uno de los elementos, métodos y técnicas para el diseño de un Sistema de Control Interno basado en el modelo COSO II en la empresa PRO&SETURS S.A ocasiona que no se logren cumplir con las metas y objetivos propuestos así como también, direccionar el desempeño laboral hacia la consecución de los mismos y una mejora continua en los servicios basados en la excelencia y calidad.
4. El Sistema de control interno basado en el COSO II, se desarrolló en base a la normativa y reglamentos emitidos por el Ministerio de Turismo del Ecuador, lo cual garantiza que dicho sistema sea pertinente a la empresa y aplicable a sus diferentes actividades u operaciones comerciales.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a la empresa poner en práctica este sistema de control interno basado en el modelo COSO II para una adecuada gestión de los riesgos empresariales y un buen funcionamiento de las diferentes actividades u operaciones encaminadas al cumplimiento de los objetivos de la organización.
2. Para el desarrollo de un sistema de control interno basado en el modelo COSO II se debe tomar en cuenta los diferentes hallazgos u observaciones en la evaluación del control interno para la construcción políticas internas, manuales e indicadores de gestión que sean necesarios para que dicho sistema sea apropiado y satisfaga las necesidades de la empresa.
3. Informar y capacitar a todos los miembros de la organización sobre el contenido del sistema de control interno realizado, para que se desarrolle de forma correcta y que permita cumplir con los objetivos propuestas con la finalidad que sirva de apoyo en la ejecución de sus diferentes actividades comerciales.
4. Monitorear y evaluar periódicamente cada uno de las actividades u operaciones de la empresa con el propósito de conocer si se necesita definir o actualizar nuevas políticas, manuales o procedimientos que contribuyan y refuercen un sistema de control interno.

GLOSARIO

Control

El Control es una herramienta que ayuda a la empresa a revisar que todas sus operaciones se cumplan de acuerdo a los planes y programas establecidos, analizar las desviaciones detectadas y crear medidas correctivas. (Gonzabay y Torres, 2017, p.34)

Eficacia

Mide el cumplimiento de los objetivos planteados por una organización y está relacionada con la efectividad en la ejecución de los procesos. (Laurido, 2018, p.36)

Eficiencia

Es la relación entre la producción de bienes y servicios y otros resultados alcanzados por una empresa privada o del Estado; es obtener más productos con menos recursos. (Salinas, 2016, p.30)

Procedimiento

Conjunto de acciones mediante el cual se implanta una política. (Crespo y Suárez, 2014, p.53)

Riesgos

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

Toma de decisiones

Un proceso sistemático y racional a través del cual se selecciona entre varias alternativas el curso de acción óptimo; es una función inherente a los directivos y de ella depende el adecuado funcionamiento de la organización. (Munch, 2015, p. 139)

BIBLIOGRAFIA

- Bertani, E., Polesello, M., Sanchez, M., & Troila, J. (2014). COSO I Y COSO II UNA PROPUESTA INTEGRADA. Obtenido de https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/6694/bertanipolesellosancheztroila-tesisfce.pdf
- Buenaño, B. V. (2016). DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO II, PARA LA COMPAÑÍA CORPORACIÓN CFC S.A. EN LA CIUDAD DE RIOBAMBA EN EL PERIODO 2015 (Tesis de pregrado,ESPOCH). Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/12134/1/72T00741.pdf>
- Caguano, J. (2015). IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BAJO LA METODOLOGÍA DEL COSO III PARA “SERVYACON FERRETERÍA” UBICADA EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA. Obtenido de <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/2069/1/T-UTC-3672.pdf>
- Chiavenato, I. (2013). Introducción a la teoría general de la administración. Lima: Septima edicion.
- Chumpitazi, P., & Salazar, R. (2019). “La Influencia del Control Interno en la Auditoría Financiera en la Empresa La Floresta S.A.C. por el Periodo 2015 y 2016. Obtenido de http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2025/1/Pierina%20Chumpitazi_Rossana%20Salazar_Trabajo%20de%20Suficiencia%20Profesional_Titulo%20Profesional_2019.pdf
- Coveña, D. (julio de 2017). Tesis de Grado previa a la obtención del Título de: Licenciado en Contabilidad y Auditoría, Contador Público. Obtenido de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/15036/1/69032_1.pdf
- Crespo, B., & Suárez, M. (2014). Elaboración e Implementación de un Sistema de Control Interno, caso “Multitecnos S.A.” de la ciudad de Guayaquil Interno, caso “Multitecnos S.A.” de la ciudad de Guayaquil para el periodo 2012- 2013”. Obtenido de <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/258/1/T-ULVR-0232.pdf>
- EDESO. (Agosto de 2017). POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS. Obtenido de <https://edeso.gov.co/manuales/6.-Politica-de-Admisnitacion-de-Riesgos.pdf>
- Gonzabay, D., & Torres, M. (enero de 2017). PROPUESTA DE MEJORA DEL CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO EN VENTASCORP S.A. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16840/1/TESIS%20PROPUESTA%20DE%20%20CONTROL%20INTERNO%20BASADO%20EN%20EL%20MODELO%20COSO.pdf>

- Guaman, J. J. (2019). DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL COSO III PARA LA HOSTERÍA LA ANDALUZA ASOCIADOS, CANTÓN GUANO, PROVINCIA DE CHIMBORAZO Tesis de pregrado. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/11653/1/82T00958.pdf>
- Hanson, J., & Salazar, P. (2005). “Métodos de Administración y Evaluación de Riesgos”. Obtenido de http://repositorio.uchile.cl/tesis/uchile/2005/garcia_j2/sources/garcia_j2.pdf
- Herrera, G. (2014). Evaluación del control interno en el área de crédito y cobranzas para empresas comerciales de la ciudad de Guayaquil. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/1586/1/T-UCSG-PRE-ECO-CICA-84.pdf>
- Jaya, G. (2015). Diseño del Sistema de Control Interno mediante el Metodo COSO II para PRONTOCASA CONSTRUCCIONES CIA LTDA. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7763/1/UPS-CT004619.pdf>
- Laurido, G. (2018). Análisis del Control Interno en los Operadores Portuarios de la ciudad de Guayaquil, su incidencia en la consecución de objetivos y su supervivencia en el mercado. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/10701/1/T-UCSG-POS-MAE-166.pdf>
- Llumitaxi, J., & Velez, J. (2015). DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO BASADO EN EL MODELO COSO PARA EL ÁREA CONTABLE Y FINANCIERA. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9952/1/UPS-GT001082.pdf>
- Lucano, J., & Pineda, M. (2015). ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE RIESGOS APLICADO AL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO SAN JOSÉ S.J. PERÍODO 2015. Obtenido de [file:///C:/Users/Toshiba%20Satellite/Downloads/TESIS%20PDF.%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Toshiba%20Satellite/Downloads/TESIS%20PDF.%20(1).pdf)
- Martinez, L., & Zambrano, P. (2014). DISEÑO DE UNA AGENCIA DE VIAJES EN EL DESARROLLO DEL TURISMO DE AVENTURA EN LA CIUDAD DE MANTA (Tesis de Pregado ESPAM MFL). Obtenido de <http://repositorio.esPAM.edu.ec/bitstream/42000/116/1/Andres%20Martinez%20-%20Paola%20Zambrano.pdf>
- Moncada, R., & Sosa, T. (20 de Junio de 2019). Implementación de un sistema de control interno basado en el informe COSO II para la mejora de la gestión, en la EPS GRAU S.A. en la ciudad de Piura, 2019. Obtenido de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaoerp/5002/1/RE_CONT_RENZO.MONCADA_TANIA.SOSA_CONTROL.INTERNO_DATOS.PDF
- Morales, A. (Junio de 2018). EVALUACIÓN DEL MODELO COSO II ERM EN LA UNIDAD DE COMPRAS DE LA EMPRESA NOVICOMPU. Obtenido de <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/31152/1/TESIS%20ANDRES%20MORAL>

ES%20EVALUACI%C3%93N%20DEL%20MODELO%20COSO%20II%20ERM%20EN%20LA%20UNIDAD%20DE%20COMPRAS%20DE%20LA%20EMPRESA%20NOVICOMPU..pdf

- Moreira, N. (2013). PEQUEÑAS EMPRESAS EN URUGUAY - CONCEPTOS BÁSICOS SOBRE RIESGO Y CONTROL INTERNO A TENER EN CUENTA PARA OBTENER RAZONABLE SEGURIDAD EN EL LOGRO DE LOS OBJETIVOS. Obtenido de <https://www.colibri.udelar.edu.uy/jspui/bitstream/20.500.12008/697/1/M-CD4534.pdf>
- Munch, L. (2015). Fundamentos de Administración Casos y Practicas. Editorial Trillas.
- Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado. (2014). Normas de Control Interno de la Contraloría General del Estado. Obtenido de https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic5_ecu_ane_cge_12_nor_con_int_400_cge.pdf
- Ochoa, J. (octubre de 2015). "Evaluación del control interno al departamento de riesgos de la empresa Novacredit S.A, basado en el COSO II. Obtenido de <https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/23184/1/TESIS.pdf>
- Pérez, J. (2014). Finanzas internacionales : cómo gestionar los riesgos financieros internacionales. Santiago de Chile: Santiago de Chile : Editorial de la Universidad de Santiago de Chile, 2014.
- Perez, K., & Sotomayor, K. (2013). ANÁLISIS INTEGRAL DE LOS ELEMENTOS DE CONTROL INTERNO – COSO II. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/8504/1/T-UCSG-PRE-ECO-CICA-310.pdf>
- Pino, A. C. (2017). DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO PARROQUIAL RURAL DE LICÁN, CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/6324/1/82T00720.pdf>
- Pintag, J. (2018). DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO A TRAVÉS DE LA METODOLOGÍA COSO II – ERM, EN LA EMPRESA EDITEX INDUSTRIA GRÁFICA, CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO.(Tesis de pregrado, ESPOCH). Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/8866/1/82T00850.pdf>
- Porter, M. (1980). Cadena de Valor de Michael Porter. Obtenido de https://www.aiteco.com/cadena-de-valor/#_ftn1
- Reglamento de Operación e Intermediación Turística. (2016). Reglamento de Operación e Intermediación Turística. Obtenido de <https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Registro-establecimientos-turisticos/Agencias->

viajes/Lexis_REGLAMENTO_DE_OPERACION_E_INTERMEDIACION_TURISTI
CA.pdf

- Sagñay, M. (2014). AUDITORÍA OPERACIONAL A LA INDUSTRIA SACHA TEXTIL, DEL CANTÓN RIOBAMBA, PROVINCIA DE CHIMBORAZO, DEL PERÍODO COMPRENDIDO ENTRE EL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE 2012. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/5361/1/82T00329.pdf>
- Salinas, S. F. (2016). IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE CONTROL INTERNO PARA LA ESTACIÓN DE SERVICIOS LA ARGELIA DE LA CIUDAD DE LOJA. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/10101/1/Tesis%20Lista%20Silvana.pdf>
- Sánchez, L. R. (2015). COSO ERM Y LA GESTIÓN DE RIESGOS. QUIPUKAMAYOC Revista de la Facultad de Ciencias Contables, 45.
- Tapia, F. (2012). Auditoría Financiera a las cuentas de Disponibilidades y Activos Fijos en el Ministerio de Transporte y Obras Públicas de la Provincia de Chimborazo, desde el 1 de Enero hasta el 31 de Diciembre del 2010 (Tesis de grado ESPOCH). Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/7081/1/22T0181.pdf>
- Tapia, Y., & Valera, N. (2007). Auditoría de Gestión en la Agencia de Viajes y Operadora de Turismo TerraDiversa The Travel Center Cía. Ltda. Obtenido de <http://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/2047/1/06893.pdf>
- Toapanta, E. (Junio de 2016). PROPUESTA DE CONTROL INTERNO ADMINISTRATIVO EN BASE AL COSO II APLICADO A LA EMPRESA SERVIMUVI CIA. LTDA. UBICADA EN EL CANTÓN LAGO AGRIO. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10647/1/T-UCE-0003-CA190-2016.pdf>
- Vasquez, E., & Castro, E. (Octubre de 2014). CONSULTORIA SOBRE UN SISTEMA PARA LA ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DE RIESGOS EN CREDIQ, S.A. DE C.V., BASADO EN EL MODELO COSO ERM. Obtenido de <http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/6748/1/Tesis%20MAECE%20version%20final.pdf>



ANEXOS

ANEXO A: CARTA DE AUSPICIO



ESPOCH

ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DE CHIMBORAZO
CARRERA CONTABILIDAD Y AUDITORIA

Casilla 06-014703 Teléfono 2603591 Ext. 195 Riobamba



Oficio Nro. 1150.CCA.2020
Riobamba, noviembre 26 de 2020

Tecnólogo
Miguel Pablo Leon
PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS PRO&SETURS S.A

Ciudad

De mi consideración:

Reciba un atento y cordial saludo a nombre de la Carrera de Contabilidad y Auditoría de la ESPOCH, al mismo tiempo me permito solicitarle se digne autorizar el ingreso a la Empresa de su dirección a lo(s) señor(es) **CHAFLA ESPINOZA ANDRES DAVID** cédula de identidad 0604768101 con la finalidad de que puedan realizar su trabajo de titulación con el tema:

"DISEÑO DE UN SISTEMA DE CONTROL BASADO EN EL MODELO COSO II PARA LA EMPRESA PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS PRO&SETURS S.A DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA PROVINCIA DE CHIMBORAZO."

Por la atención que se digne dar a la presente, le anticipo mi agradecimiento.

Atentamente,



Firmado digitalmente
por HOMERO EUDORO
SUAREZ NAVARRETE
Fecha: 2020.11.26
10:19:10 -05'00'

Ing. Homero Suárez Navarrete
DIRECTOR CCA

C.I. 060303944-7
26/11/2020 Hora 18:00

Autorizado,
Miguel Pablo León Caizoguan

ANEXO B: RUC

		REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES			
NÚMERO RUC:	0691772802001				
RAZÓN SOCIAL:	PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS PROYSETURS S.A.				
NOMBRE COMERCIAL:	PRODUCTOS Y SERVICIOS TURISTICOS PROYSETURS S.A.				
REPRESENTANTE LEGAL:	LEON CAIZAGUANO MIGUEL PABLO				
CONTADOR:	CUNUHAY SIGCHA IVETH KARINA				
CLASE CONTRIBUYENTE:	OTROS		OBLIGADO LLEVAR CONTABILIDAD:	SI	
CALIFICACIÓN ARTESANAL:	S/N		NÚMERO:	S/N	
FEC. NACIMIENTO:			FEC. INICIO ACTIVIDADES:	02/04/2019	
FEC. INSCRIPCIÓN:	02/04/2019		FEC. ACTUALIZACIÓN:	17/07/2019	
FEC. SUSPENSIÓN DEFINITIVA:			FEC. REINICIO ACTIVIDADES:		
ACTIVIDAD ECONÓMICA PRINCIPAL					
ACTIVIDADES DE LAS AGENCIAS DE VIAJES DEDICADAS PRINCIPALMENTE A VENDER SERVICIOS DE VIAJES, DE VIAJES ORGANIZADOS, DE TRANSPORTE Y DE ALOJAMIENTO, AL POR MAYOR O AL POR MENOR, AL PÚBLICO EN GENERAL Y A CLIENTES COMERCIALES.					
DOMICILIO TRIBUTARIO					
Provincia: CHIMBORAZO Canton: RIOBAMBA Parroquia: RIOBAMBA Ciudadela: S/N Barrio: Centro Calle: LARREA 23 60 Numero: 2360 Interseccion: VELOZ Manzana: S/N Conjunto: S/N Bloque: S/N Edificio: Edificio EL CRACK Piso: 3 Oficina: 303 Carretero: S/N Kilometro: S/N Camino: S/N Referencia ubicacion: a una cuadra del MERCADO LA CONCEPCION Telefono Domicilio: 032942821 Celular: 0992542517 Email: joseluiszurita70@hotmail.com					
OBLIGACIONES TRIBUTARIAS					
<ul style="list-style-type: none"> * ANEXO ACCIONISTAS, PARTICIPES, SOCIOS, MIEMBROS DEL DIRECTORIO Y ADMINISTRADORES * ANEXO DE DIVIDENDOS, UTILIDADES O BENEFICIOS - ADI * ANEXO RELACION DEPENDENCIA * ANEXO TRANSACCIONAL SIMPLIFICADO * DECLARACION DE IMPUESTO A LA RENTA SOCIEDADES * DECLARACION DE RETENCIONES EN LA FUENTE * DECLARACION MENSUAL DE IVA 					
<p><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.gob.ec.</i></p> <p><i>Las personas naturales cuyo capital, ingresos anuales o costos y gastos anuales sean superiores a los límites establecidos en el Reglamento para la aplicación de la ley de régimen tributario interno están obligados a llevar contabilidad, convirtiéndose en agentes de retención, no podrán acogerse al Régimen Simplificado (RISE) y sus declaraciones de IVA deberán ser presentadas de manera mensual.</i></p> <p><i>Recuerde que sus declaraciones de IVA podrán presentarse de manera 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></p>					
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS					
# DE ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS	1		ABIERTOS	1	
JURISDICCIÓN	ZONA 31 CHIMBORAZO		CERRADOS	0	
					
Código: RIMRUC2019001844410					
Fecha: 17/07/2019 10:49:13 AM					



REGISTRO ÚNICO DE CONTRIBUYENTES SOCIEDADES



NÚMERO RUC:

0691772802001

RAZÓN SOCIAL:

PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS PROYSETURS S.A.

ESTABLECIMIENTOS REGISTRADOS

No. ESTABLECIMIENTO: 001

Estado: ABIERTO - MATRIZ

FEC. INICIO ACT.: 02/04/2019

NOMBRE COMERCIAL:

FEC. CIERRE:

FEC. REINICIO:

ACTIVIDAD ECONÓMICA:

ACTIVIDAD DE OPERADORES TURÍSTICOS QUE SE ENCARGAN DE LA PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE PAQUETES DE SERVICIOS DE VIAJES (TOURS) PARA SU VENTA A TRAVÉS DE AGENCIAS DE VIAJES O POR LOS PROPIOS OPERADORES TURÍSTICOS. ESOS VIAJES ORGANIZADOS (TOURS) PUEDEN INCLUIR LA TOTALIDAD O PARTE DE LAS SIGUIENTES
PRESTACIÓN DE OTROS SERVICIOS DE RESERVAS RELACIONADOS CON LOS VIAJES: RESERVAS DE TRANSPORTE, HOTELES, RESTAURANTES, ALQUILER DE AUTOMÓVILES, ENTRETENIMIENTO Y DEPORTE, ETCÉTERA.

ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN TURÍSTICA.

PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE ASISTENCIA A LOS TURISTAS: SUMINISTRO A LOS CLIENTES DE INFORMACIÓN SOBRE LOS VIAJES, ACTIVIDADES DE GUÍAS DE TURISMO.

ACTIVIDADES DE LAS AGENCIAS DE VIAJES DEDICADAS PRINCIPALMENTE A VENDER SERVICIOS DE VIAJES, DE VIAJES ORGANIZADOS, DE TRANSPORTE Y DE ALOJAMIENTO, AL POR MAYOR O AL POR MENOR, AL PÚBLICO EN GENERAL Y A CLIENTES COMERCIALES.

DIRECCIÓN ESTABLECIMIENTO:

Provincia: CHIMBORAZO Canton: RIOBAMBA Parroquia: RIOBAMBA Ciudadela: S/N Barrio: Centro Calle: LARREA 23 60 Numero: 2360 Interseccion: VELOZ
Referencia: a una cuadra del MERCADO LA CONCEPCION Manzana: S/N Conjunto: S/N Bloque: S/N Edificio: Edificio EL CRACK Piso: 3 Oficina: 303 Carretero: S/N
Kilometro: S/N Camino: S/N Telefono Domicilio: 032942821 Celular: 0992542517 Email: joseluiszurita70@hotmail.com Email principal: miguemaxsd@hotmail.es



Código: RIMRUC2019001844410

Fecha: 17/07/2019 10:49:13 AM

ANEXO C: DOCUMENTO HABILITANTE DE REGISTRO



Ministerio
de Turismo

MINISTERIO DE TURISMO DEL ECUADOR

CERTIFICADO DE REGISTRO No. HRIOOI00001151

El Ministerio de Turismo del Ecuador, en uso de las atribuciones previstas en la Ley de Turismo y sus Reglamentos; y, una vez que ha verificado el cumplimiento de todos los requisitos según la actividad turística a registrar, concede el presente Certificado de Registro No. HRIOOI00001151 al establecimiento:

PROYSETURS S.A.

Propietario: PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS PROYSETURS S.A.
Representante legal: LEON CAIZAGUANO MIGUEL PABLO
R.U.C: 0691772802001
Dirección: LARREA ,2360,VELOZ
Ciudad: RIOBAMBA
Cantón: RIOBAMBA
Provincia: CHIMBORAZO

El propietario o representante legal del establecimiento deberá cumplir estrictamente con las disposiciones legales vigentes, la infracción a cualquiera de estas normas, será sancionado de conformidad con la Ley.

RIOBAMBA, 20/07/2020



Firmado electrónicamente por:
TANIA DEL PILAR
SARMIENTO
TAMAYO

DIRECTOR(A) ZONAL

Tania Del Pilar Sarmiento Tamayo



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: 06 / 04 / 2022

INFORMACIÓN DEL AUTOR/A (S)
Nombres – Apellidos: Andrés David Chafla Espinoza
INFORMACIÓN INSTITUCIONAL
Facultad: Administración de Empresas
Carrera: Contabilidad y Auditoría
Título a optar: Ingeniero en Contabilidad y Auditoría C.P.A
f. Analista de Biblioteca responsable: Ing. Rafael Inty Salto Hidalgo 0457-DBRA-UTP-2022

